الإدارة العامة

دورية علمية متخصصة ومحكمة
يصدرها كل ثلاثة أشهر معهد الإدارة العامة
الرياض - المملكة العربية السعودية

في هذا العدد:

• توطين الوظائف في قطاع التجارة: دراسة ميدانية.

د. نبيه بن عبد الرحمن الجبر

• جريمة استغلال النفوذ في القانون المقارن والنظام السعودي.

د. مدني عبد الرحمن تاج الدين

• قياس جودة الخدمات المصرفية للبنوك الوطنية التجارية القطرية: دراسة ميدانية.

أ. ثامر محمد محارمة

• أنظمة التبادل.

تأليف: نيكول ولزي بيجارات - ريك دلبريدج

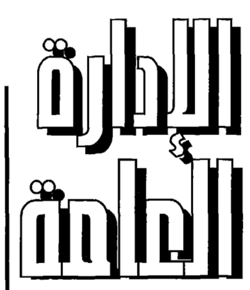
ترجمة: د. خليل عبد الرحيم عليان - د. فهد بن خلف البادي

راجع الترجمة: د. محمد منير الأصبحي

• المجلد الخامس والأربعون • العدد الثالث • رجب ١٤٢٦هـ • أغسطس ٢٠٠٥م

بسم الله الرحمن الرحيم

ردمـــــد : ٩٠٣٥-٠٢٥٦
ISSN. 0256-9035
رقم الإيداع : ٠١٣٧/ ١٤



دورية علمية متخصصة ومحكمة
يصدرها كل ثلاثة أشهر معهد الإدارة العامة
الرياض - المملكة العربية السعودية

فى هـذا العـدد:

- **توطين الوظائف فى قطاع التجارة: دراسة ميدانية.**

د. نبيه بن عبد الرحمن الجبر

- **جريمة استغلال النفوذ فى القانون المقارن والنظام السعودى.**

د. مدني عبد الرحمن تاج الدين

- **قياس جودة الخدمات المصرفية للبنوك الوطنية التجارية القطرية: دراسة ميدانية.**

أ. ثامر محمد محارمة

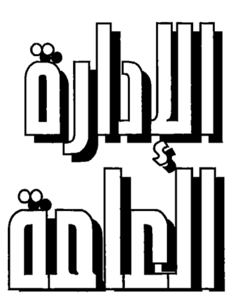
- **أنظمة التبادل.**

تأليف: نيكول ولزى بيجارات - ريك دلبريدج

ترجمة: د. خليل عبد الرحيم عليان - د. فهد بن خلف اليادي

راجع الترجمة: د. محمد منير الأصبحي

● المجلد الخامس والأربعون ● العدد الثالث ● رجب ١٤٢٦هـ ● أغسطس ٢٠٠٥م



• المجلد الخامس والأربعون
• العدد الثالث

دورية الإدارة العامة

ترحب الدورية بمشاركة الكتّاب والباحثين وتسعى إلى نشر إنتاجهم من البحوث والدراسات والمقالات العلمية، وكذلك نشر ملخصات الرسائل الجامعية وعروض الكتب وفقًا للشروط والقواعد والمواصفات التالية:

- الإدارة العامة دورية علمية متخصصة ومحكمة لا تقبل الأعمال التى لا تتبع الأسلوب والمنهج العلمى فى الكتابة.
- تنشر الدورية الأعمال العملية المتصلة بحقل الإدارة وحقول المعرفة الأخرى ذات العلاقة بها، التى لم يسبق نشرها أو تقديمها للنشر إلى جهات أخرى.
- يتم عرض جميع الأعمال العلمية المقدمة للنشر فى الدورية على هيئة تحرير الدورية، ويرسل الملائم منها بشكل سرى إلى محكمين متخصصين فى موضوع العمل العلمى.
- تُشعر الدورية صاحب العمل العلمى المقبول بموعد نشره، كما تزوده بنسختين من الدورية بعد صدورها وعشر مستلات من العمل المنشور.
- العمل الذى يقدم للدورية لا يعاد لكاتبه.
- تصرف مكافأة رمزية عن العمل العلمى الذى يجاز نشره.
- لا يعاد نشر أى عمل علمى نشر فى الدورية بأى شكل من الأشكال أو بأى لغة فى أى جهة أخرى إلا بإذن خطى من رئيس التحرير.
- فى حالة استخدام أداة لجمع البيانات، يجب إرفاق الأداة مع العمل العلمى.
- تعبّر الأعمال التى تنشر فى الدورية عن آراء كاتبيها، ولا تعبّر بالضرورة عن رأى المعهد.

توجه المراسلات المتعلقة بالتحرير إلى العنوان التالى:

مركز البحوث، معهد الإدارة العامة - الرياض ١١١٤١، المملكة العربية السعودية
رئيس تحرير دورية (الإدارة العامة) - هاتف: ٤٧٨٧٥٧٢
سكرتير التحرير هاتف: ٤٧٤٥٠٨٧ - فاكس: ٤٧٤٥٥٤١
E-mail : journal@ipa.edu.sa
www.ipa.edu.sa/research

قواعد النشر فى الدورية

يراعى فى الأعمال المقدمة للنشر فى الدورية أن تكون متّسمة بالجدة والأصالة والموضوعية، ومكتوبة بلغة عربية سليمة وأسلوب واضح مترابط، مع الالتزام بما يلى:

١ – نسخ العمل العلمى بواسطة الحاسوب وبمسافات مزدوجة بين الأسطر، مع ترك مسافة (٤) سم على الهامشين وكذلك مسافة (٤) سم فى أعلى وأسفل الصفحة.

٢ – ألا يزيد حجم العمل المقدم على (٤٠) صفحة ولا يقل عن (٢٠) صفحة بما فى ذلك قائمة المراجع والملاحق.

٣ – بعد استكمال إجراءات التعديل وقبول العمل العلمى فى الدورية يقدم مطبوعًا على قرص الحاسب حسب المواصفات الفنية لنسخ دورية الإدارة العامة.

٤ – ترتب صفحات العمل العلمى حسب التسلسل التالى:

- الغلاف، ويتضمن: عنوان البحث واسم الكاتب (باللغتين العربية والإنجليزية)، الوظيفة التى يشغلها، وكذلك جهة العمل.
- الصفحة الأولى، وهى بداية المتن أو النص، وتأخذ رقم (١).
- يستمر تسلسل ترقيم صفحات العمل العلمى حتى نهاية قائمة المراجع والملاحق.

٥ – يكون لكل عمل علمى مستخلصان: أحدهما بالعربية والآخر بالإنجليزية على ألا يتجاوز عدد كلمات كل منهما (٢٠٠) كلمة، ويراعى أن يتضمن المستخلص: أهداف البحث (العمل العلمى)، مشكلة البحث، منهج البحث، النتائج التى توصل إليها البحث.

٦ – ترفق السيرة الذاتية لمعد العمل فى صفحة منفصلة بحيث تشمل: الاسم والعنوان، الدرجة العلمية والتخصص، العمل الحالى وجهته، وأهم الإنجازات العلمية.

٧ – التوثيق العلمى: يجب أن يراعى فى عملية التوثيق العلمى أثناء الاقتباس وكذلك عند كتابة قائمة المراجع الشكل الإجرائى التالى:

أ – الاقتباس:

- عندما يكون الاقتباس عامًا فإنه يشار إلى مصدر / مصادر اقتباس الفكرة وذلك بوضع الاسم الأخير للمؤلف / للمؤلفين، وسنة النشر بين قوسين:

  (الحمد، ١٤١٢هـ) . (Deming, 1986)

- عند الاقتباس أو الاستشهاد بمرجع سبقت الإشارة إليه فى متن البحث، يذكر اسم المؤلف أولاً ثم توضع سنة النشر بين قوسين:

  ، الحمد (١٤١٢هـ) . Deming (1986) ،

- إذا ورد اسم المؤلف فى نفس الفقرة بحيث لا يمكن الخلط بينه وبين دراسات أخرى فإنه يكتفى بذكر اسم الكاتب فقط:

وقد وجد الحمد أيضًا ...

وقد وجد Deming أيضًا ...

- عند الاقتباس أو الاستشهاد بالعديد من المصادر المختلفة، توضع أسماء المؤلفين وسنوات النشر بين قوسين:

(الحمد، ١٤١٣هـ؛ السنارى، ١٤١٥هـ).

(Selye, 1984; Deming, 1986; Sallis, 1993)

- عند الاقتباس أو الاستشهاد بأكثر من مرجع لمؤلف واحد وفى نفس العام، يميز بين المراجع باستخدام ترتيب الأحرف الهجائية لكل مرجع، بحيث توضع هذه الأحرف بعد سنة الإصدار مباشرة:

(الحمد، ١٤١٣ أ)، (الحمد، ١٤١٣ ب) .

(AL-Hamad, 1994b) (AL-Hamad, 1994a)

- عند الاقتباس من عمل لأكثر من مؤلف تذكر فى المرة الأولى الألقاب (الأسماء الأخيرة) لجميع المؤلفين تليها سنة النشر بين قوسين:

خليفة، الحسن، وأنس (١٤١٦هـ)

Williams, Jones, Smith, and Bradner (1983)

- وفى المرات التالية يذكر اللقب (الاسم الأخير) للمؤلف الأول تليه عبارة وآخرون تليها سنة النشر بين قوسين:

خليفة وآخرون. (١٤١٦هـ)

Williams et al. (1983)

- عندما يكون الاقتباس نصًا يذكر رقم صفحة أو صفحات الاقتباس بعد سنة النشر مباشرة:

(الحمد، ١٤١٣: ١٤٤) (Deming, 1986: 9)

الحمد، (١٤١٣: ٢٠) Deming, (1986: 30)

ب – إعداد قائمة المراجع العلمية:

- يضمن أى مرجع يشار إليه فى متن البحث أو الدراسة فى قائمة المراجع.
- تصنف المراجع العلمية فى قائمة واحدة مهما كانت مصادرها: دوريات، كتب، نشرات رسمية، مجلات ... إلخ. وتوضع المراجع العربية فى صفحة مستقلة تليها المراجع الأجنبية فى صفحة أخرى. وترتب المراجع هجائيًا حسب الاسم

(الأخير للمؤلف)، سنة النشر، عنوان الكتاب أو البحث، المدينة / الدولة، الناشر، وذلك على النحو التالى:

- **البحوث والدراسات :**

الطويل، محمد (١٤١٠). "التجربة الخليجية فى مجال التدريب الإدارى ومشكلاته"، **الإدارة العامة**، الرياض: معهد الإدارة العامة، ٦٥: ٧-٥٠.

Wolf, R. (1994). "Organizational Innovation: Review, Criticue and suggested research ditections". **Journal of Management Studies,** 31 : 405 - 431.

ج - **الكتب:**

- هيجان، عبدالرحمن (١٤١٩هـ). **ضغوط العمل: منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها**. الرياض: معهد الإدارة العامة.

Schein, E.H. (1992). **Organizational Culture and Leadership**, San Francisco: Jossey - Bass

د - **فصل فى كتاب:**

- الشقاوى، عبدالرحمن (١٤١٦). أجهزة التنمية الإدارية. فى محمد الطويل وآخرون، **الإدارة العامة فى المملكة العربية السعودية**. الرياض: معهد الإدارة العامة. ص ص. ١٤٥-١٧٤.

هـ - **النشرات والوثائق الرسمية:**

- **التقرير الإحصائى السنوى (١٤٢٠)**. الرياض: وزارة المالية والاقتصاد الوطنى.
- **نظام معهد الإدارة العامة** الصادر بالمرسوم الملكى رقم (٩٣) وتاريخ ١٣٨٠/١٠/٢٤هـ.
- **قرار مجلس الوزراء رقم (٥٢٠)** وتاريخ ١٣٨٣/٧/٥هـ بشأن تشكيل لجنة عليا للإصلاح الإدارى ولجنة إدارية تحضيرية.

و - **الرسائل الأكاديمية:**

- Almaayoof, S. M. (1993). **Factors Influeneing the Utilization of IPA Consultations by Saudi Public Sector Organizations**. Unpublished doctoral dissertation, University of Pittsburgh, Pittsburgh, USA.

٨ - الملاحق: توضع الملاحق بشكل مستقل بعد نهاية المراجع مباشرة.

التوثيق من مصدر إلكترونى

أولاً - الدوريات:

١ - المقالة المنشورة على شبكة المعلومات (الإنترنت) ولها مصدر ورقى:

عند الاطلاع على المقالة توضع أقواس بعد عنوان المقالة كما هو مبين فى المثال التالى:

VendenBos, G., Knapp, S., & Doe, J.
(2001). Role of reference elements
In the Selection of resources by
Psychology undergraduates [Elctronic
Version]. Journal of *Bibliographic
Research,* 5,117-123

❖ إذا كان هناك اختلاف بين الأصل الورقى والنسخة الإلكترونية يكون التوثيق على النحو التالى:

VendenBos, G., Knapp, S., & Doe, J.
(2001). Role of reference elements
In the Selection of resources by
Psychology undergraduates [Elctronic
Version]. *Journal of Bibliographic
Research,* 5,117-123
Retrieved October 13,2001,

From http://jbr.org/article.html

٢ - المقالة المنشورة فى دورية على شبكة المعلومات (الإنترنت) فقط:

Frecrichson, B.L. (2000, March7)
Cultivating positive emotions to optimize
Health and well-being. Prevention &
Treatment, 3 Articles 0001a. Retrieved
November 20, 2000, from
http://journals.apa.org/prevention/volume3/pre0030001a.html

٣ - نسخة إلكترونية لمقالة كتبها من ثلاثة إلى خمسة كُتّاب فى دورية مسترجعة من قاعدة بيانات:

Broman, W. C., Hanson, M.A., Oppler,
S.H., Pulakos, E.d., & White, L.A.
(1993). Role of early supervisory
experience in supervisor performance.

journal of applied Psychology, 78,
443-449. Retrived October 23.2000,
from PsycARTICLES database.

ثانيًا - الوثائق غير الدورية المنشورة على شبكة المعلومات (الإنترنت):

١ - المقالة المنشورة فى نشرة إخبارية على شبكة المعلومات (الإنترنت) فقط:

Glueckauf, R.L., Whitton, J., Baxter, J.,
Kain, J., Vogelgesang, Hudson, M.,
et al. (1998, July). Videocounseling for
Families for rural teens with epilepsy--
Project update. *Telehealth News, 2(2)*
Retrieved form http://www.telehealth.net/subscribe/
newsletter4a.html

٢ - وثيقة واحدة لم تتم الإشارة فيها إلى الكاتب والتاريخ:

GYUth WWW user survery. (n.d.).
Retrieved August 8, 2000,from
http://www.cc.gates.edu.gvu/usersurvey/survey 1997-10/

٣ - وثائق البرامج أو الأقسام الجامعية الموجودة على موقع الجهة على شبكة المعلومات (الإنترنت):

Chou,L.,McClintock, R., Moretti, F.,
&Nix, D.H. (1993). Technology
and education: New wine in
bottles: Choosing pasts and imagining
educational futures. Retrieved
August24,2000, form Colombia
University, institute for learning
Technologies Web site:
http://www.ilt.columbia.edu/publications/papers.newwinel. htm 1

قواعد نشر عروض الكتب:

أ - شروط عامة:

- ❖ أن يكون الكتاب فى أحد مجالات العلوم الإدارية والعلوم الأخرى ذات العلاقة.
- ❖ أن يكون معد العرض النقدى متخصصًا فى نفس المجال العلمى للكتاب.
- ❖ ألا يكون قد سبق تقديمه للنشر فى دورية أخرى.
- ❖ أن يكون الكتاب مرجعيًا وحديث النشر
- ❖ أن يرسل أصل الكتاب مع العرض.

ب - محتويات العرض النقدى:

١ - بيانات عن الكتاب:

- العنوان
- المؤلف
- الناشر وعنوانه
- تاريخ النشر، ISBN/ ردمك، عدد الصفحات

٢ - مقدمة:

- أهمية الكتاب.
- الفئة (الفئات التى يخاطبها الكتاب).
- لماذا اخترت هذا الكتاب دون غيره؟
- كيف يقارن هذا الكتاب بالكتب المناظرة له فى نفس المجال (هل يتفوق عليها؟ هل يكملها؟).

٣ - عرض محتويات الكتاب:

- توضيح مجال الكتاب وأهدافه وعرض للموضوعات التى تناولتها فصول الكتاب فصلاً فصلاً بطريقة موجزة؛ مع مراعاة التوازن بين هذا الجزء والجزء الذى يليه المتعلق بالعرض النقدى للكتاب.

٤ - العرض النقدى للكتاب:

- تحليل ونقد لأهم القضايا والأفكار العلمية التى تناولها الكتاب مع الاستشهاد بأمثلة واقتباسات من الكتاب عند الحاجة إلى تأييد وجهة نظر معينة:

- ❖ حرفية تناول الموضوعات (المنهجية المتبعة فى تناول الموضوعات، طريق استخدام مصادر المعلومات، تنظيم العمل، طريقة التقديم ... إلخ).
- ❖ جودة أسلوب الكتاب.

❖ قدرة الكاتب على توضيح ما يريد بيانه.

❖ الإسهامات العلمية التى قدمها الكتاب (هل يقدم الكتاب شيئاً جديداً أو يتناول المعارف الحالية بطريقة جديدة تساعد على الاستفادة منها بصورة أفضل؟).

❖ مناقشة السلبيات الموجودة فى العمل - إن وجدت - بطريقة علمية موضوعية، دون التعرض لشخص المؤلف، مع مراعاة التعامل مع الأهداف التى وضعها الكاتب لكتابه وليس الكتاب الذى يتمنى قارئه أن يكون المؤلف قد كتبه.

❖ أية نقاط تقترح إضافتها للكتاب عند إعادة طبعه لإثراء موضوع الكتاب.

٥ - خاتمة: تلخص أهم ما قدمه العرض النقدى من إسهامات.

٦ - قائمة بأهم المراجع: التى حواها الكتاب إلى جانب أى مراجع أخرى مهمة - إن وجدت - قد تفيد قارئ العرض.

ملخصات الرسائل الجامعية:

يراعى فى الرسائل الجامعية أن تكون حديثة ولم يمض على تاريخ الحصول عليها أكثر من ثلاث سنوات، وألا يزيد عدد صفحات الملخص على (٢٠) صفحة، مع الالتزام بما يأتى:

١ - مقدمة لبيان أهمية موضوع البحث.

٢ - ملخص لمشكلة (موضوع) البحث وكيفية تحديدها.

٣ - ملخص لمنهج البحث وفروضه وعينته وأدواته.

٤ - ملخص للدراسة الميدانية (التطبيقية) وأهم نتائجها.

٥ - خاتمة لأهم ما وصل إليه الباحث من نتائج وتوصيات.

٦ - قائمة بالمراجع.

المواصفات الفنية لنسخ البحوث والدراسات والمقالات المقدمة للدورية

أولاً - المتن:

١ - مقاس المتن (١٢سم عرضًا × ١٧,٥سم ارتفاعًا) + ١سم لترقيم الصفحة، بحيث يصبح الارتفاع النهائى ١٨,٥سم.

٢ - ينسخ المتن بخط آريل Arial عادى (١٤) على الويندوز أو منى عادى (١٤) على بيئة الماكنتوش.

٣ - إدخال بداية الفقرة (٠,٦) سم.

٤ - المسافة الرأسية بين الفقرات تعادل (١,٥) من المسافة بين السطور.

٥ - المتن المتضمن كلمات أجنبية يجب أن ينسخ بخط تايمز عادى بحجم (١٢).

٦ - ينسخ التهميش (التعليق) العربى - إن وجد - فى ذيل الصفحة بخط آريل Arial عادى (١٠) على الويندوز أو منى عادى (١٠) على بيئة الماكنتوش.

٧ - فى الفقرات المرقومة يجب أن تترك شرطة (-) بين الرقم والفقرة.

٨ - فى الفقرات المرقومة التى تتكون من أكثر من سطر يجب أن يبدأ السطر الثانى وما يليه مع بداية المتن وليس مع الرقم. مثال:

١ - الخطوة الأولى فى التحليل الهرمى: هى تجزئة المشكلة ووضعها فى شكل هرمى وذلك بتحديد المعايير المؤثرة فى اتخاذ القرار والبدائل التى تتم مقارنتها.

ثانيًا - العناوين:

١ - ينسخ العنوان الرئيسى بخط آريل Arial أسود (٢٠) على الويندوز أو منى أسود (٢٠) على بيئة الماكنتوش.

٢ - يصف العنوان الفرعى بخط آريل Arial أسود (١٦) على الويندوز أو منى أسود (١٦) على بيئة الماكنتوش.

٣ - يصف العنوان المتفرع (الأول) بخط آريل Arial أسود (١٤) على الويندوز أو منى أسود (١٤) على بيئة الماكنتوش.

٤ - يصف العنوان المتفرع (الثانى) وما يليه بخط آريل Arial عادى (١٤) على الويندوز أو منى عادى (١٥) على بيئة الماكنتوش.

ثالثًا - الجداول والأشكال:

١ - ينسخ عنوان الجدول أو الشكل بخط آريل Arial أسود (١٤) على الويندوز أو منى أسود (١٤) على بيئة الماكنتوش.

٢ - ينسخ رأس الجدول بخط آريل Arial أسود (١٢) على الويندوز أو منى أسود (١٢) على بيئة الماكنتوش.

٣ - تنسخ بيانات الجدول بخط آريل Arial عادى (١٢) على الويندوز أو منى عادى (١٢) على بيئة الماكنتوش.

٤ - إذا كان هناك مجموع فى نهاية الجدول ينسخ بخط آريل Arial أسود (١٢) على الويندوز أو منى أسود (١٢) على بيئة الماكنتوش.

رابعًا - المراجع:

١ - تصف المراجع العربية فى آخر البحث أو المقال بخط آريل Arial عادى (١٢) على الويندوز أو منى عادى (١٢) على بيئة الماكنتوش.

٢ - تصف المراجع الأجنبية فى آخر البحث أو المقال بخط تايمز عادى بحجم (١٠).

المحتويات	الصفحة

• توطين الوظائف فى قطاع التجارة: دراسة ميدانية.

د. نبيه بن عبد الرحمن الجبر ٣٩٧

• جريمة استغلال النفوذ فى القانون المقارن والنظام السعودى.

د. مدني عبد الرحمن تاج الدين ٤٤٩

• قياس جودة الخدمات المصرفية للبنوك الوطنية التجارية القطرية:

دراسة ميدانية.

أ. ثامر محمد محارمة ٥٠٩

• أنظمة التبادل.

تأليف: نيكول ولزى بيجارات – ريك دلبريدج

ترجمة: د. خليل عبد الرحيم عليان – د. فهد بن خلف البادي

راجع الترجمة: د. محمد منير الأصبحي ٥٥١

توطين الوظائف فى قطاع التجارة
دراسة ميدانية

الدكتور نبيه بن عبد الرحمن الجبر
أستاذ المحاسبة المشارك
جامعة القصيم

● دورية الإدارة العـــامـــة
● المجلد الخـامس والأربعـون
● العــــدد الثـــالث
● رجــــــــب ١٤٢٦هـ
● أغــــســطس ٢٠٠٥م

توطين الوظائف فى قطاع التجارة دراسة ميدانية*

د. نبيه بن عبد الرحمن الجبر **

ملخص:

أسهم قطاع التجارة بالمملكة العربية السعودية سنة ١٤٢٤ هـ فى توظيف نحو ١,٧ مليون عامل، وكان من بينهم ٨٩٩ ألف عامل أجنبى وافد. ويتسم هؤلاء العمال الوافدون بمزايا نسبية تتمثل فى انخفاض مستوى أجورهم وارتفاع كفاءتهم الحدية؛ مما جعلهم محل تفضيل أصحاب المنشآت التجارية. ويستمد البحث أهميته مما يوفره من معلومات ونتائج لمخططى سوق العمل السعودى، وما وصلت إليه من آليات لتطبيق برنامج السعودة.

وإزاء ذلك استهدف البحث هدفين رئيسين هما:

١- مسح ودراسة الواقع الحالى لسوق العمل بقطاع التجارة.

٢- دراسة فرص التوظف فى قطاع التجارة.

وقد استخدم الباحث أسلوب التحليل الاستنباطى من البيانات التاريخية والاستدلال من الدراسات السابقة . كما استخدم أسلوب التحليل الاستقرائى من بيانات الاستبانة.

ويستفاد من التحليل أن المنشآت الصغيرة الحجم - التى توظف عشرة عمال أو أقل وتشكل ٧١٪ من إجمالى المنشآت المسجلة بوزارة التجارة - دأبت على الاستعانة بالعمالة الوافدة التى تشكل ٦٦٪ من حجم قوة العمل لديها، وهذا يفسر التقدم المحدود فى برامج السعودة. وخلص البحث كذلك إلى أن العامل الوافد أقل أجرًا وأكثر كفاءة إنتاجية من نظيره المواطن، فى حين أن العامل المواطن أرفع مستوى تعليميًا وتخصصًا علميًا من نظيره الوافد. ورغم ذلك يميل أصحاب المشروعات إلى تفضيل استخدام العمالة الوافدة لرخص تكاليف استخدامها.

يسهم قطاع التجارة بالمملكة العربية السعودية فى توظيف نحو ١,٧ مليون عامل، وكان من بينهم ٨٩٩ ألف عامل وافد خلال سنة ١٤٢٤هـ، وبسبب نمو رقم أعمال هذا القطاع بمعدل يُراوح بين ٧-١٢٪ خلال الفترة ١٣٩١-١٤٢٤هـ، بما يفوق معدلات نمو القطاعات الرئيسة الأخرى غير النفطية، زاد الطلب المحلى على العمالة بمعدل سنوى ٥,٤ ٪ خلال الفترة نفسها، على حين زاد

* دُعمت هذه الدراسة من قبل مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية.
** أستاذ المحاسبة المشارك، جامعة القصيم.

عرض العمال المواطنين بمعدل سنوى ٣,٢ ٪، مما أوجد فجوة فائض طلب على العمالة اللازمة لتشغيل المنشآت التجارية. لجأ أصحاب الأعمال إلى سدٍّ هذه الفجوة جزئيًا عن طريق استقدام العمالة الوافدة التى زاد توافدها على أرض المملكة من ١٦ ألف عامل فى سنة ١٣٩١هـ إلى ٨٩٩ ألف عامل سنة ١٤٢٤هـ.

وهذا القطاع أسهم فى تنمية مصادر الدخل الوطنى بنحو ٧٨٪ من الناتج المحلى الإجمالى غير النفطى فى عام ١٤٢٤هـ. وارتفعت القيمة المضافة التى حققها هذا القطاع من ٣٢,٩ بليون ريال سنة ١٤١٥/١٤هـ إلى ٥١,٩ بليون ريال سنة ١٤٢٤هـ بالأسعار الثابتة، وينمو بمعدل سنوى متوسط ٢,٧ .

وتتولى وزارة التجارة توجيه عمليات التجارة غير النفطية على المستويين المحلى والدولى، حيث أصدرت نحو ٥٦٠ ألفًا من السجلات والتراخيص للمنشآت التجارية بمزاولة العمل - تراكميًا حتى سنة ١٤٢٤هـ، (يوضح ذلك الجدول رقم (١))، ويعمل به نحو ١,٧ مليون عامل أغلبهم عمالة أجنبية وافدة (وزارة التخطيط، سنوات مختلفة).

جدول رقم (١)
المنشآت الصادر لها تراخيص بمزاولة النشاط التجارى بالمملكة

نوع النشاط	١٤١٩هـ	١٤٢٤هـ	متوسط نمو سنوى
الشركات والمؤسسات التجارية	٤٠٠,٣٤٣	٤٨٩,٥١٨	٪ ٤,٨
الوكالات التجارية لشركات أجنبية ومحلية	٤,٨٨٨	٦,٤٤٧	٪ ٦,٤
شركات تعمل تحت العلامات التجارية	٣٢,٢٩٦	٤٤,٥٦٢	٪ ٧,٦
الفنادق والاستراحات	٢,٦٧١	٣,٨١٠	٪ ٨,٥
مكاتب خدمات المهن الحرة	٢,٧١٩	٣,٥٤٥	٪ ٦,١
المخابز الآلية والبلدية	٥٥٣	٧٧٨٧	٪ ٨,٥
محلات وورش الذهب والمجوهرات	٣,٦٨٢	٤,٧٤١	٪ ٥,٧
المجموع	٤٧٧,١٥٢	٥٦٠,٤١٠	٪ ٨,٢

المصدر: وزارة التخطيط: خطة التنمية السابعة ١٤٢٠ - ١٤٢٥هـ الرياض ص ٢٦٤ .

ونتيجة لنمو هذا القطاع خلال الفترة (١٣٩١-١٤٢٤هـ) بوتيرة أعلى من معدل نمو القطاعات الاقتصادية الأخرى بالمملكة، زاد الطلب المحلى على خدمات عنصر العمل بمعدل سنوى متوسط ٥,٤٪، فى حين زاد عرض العمل المحلى بمعدل سنوى متوسط ٣,٢٪ خلال الفترة نفسها، برغم زيادة عدد السكان السعوديين فى سن العمل (١٥-٦٥سنة) بمعدل سنوى متوسط ٤,٥٪ خلال الفترة نفسها.

أحدث هذا الوضع فى البداية فائضًا فى الطلب على خدمات عنصر العمل تمت تغطيته عن طريق استقدام العمالة الوافدة من الخارج. وانتهى إلى أن تضاءلت نسبة العمالة الوطنية فى هيكل العمالة الكلى بالقطاع الخاص إلى ما دون ١٠٪ سنة ١٤١٤هـ، ويميل اتجاه الطلب على العمالة الوطنية نحو التناقص فى مقابل ازدياد الطلب على العمالة الوافدة (The Economist, 1997).

مشكلة البحث:

إن زيادة الطلب المحلى على العمالة بمعدل سنوى ٥,٤ ٪ خلال الفترة نفسها، فى حين الذى تزايد فيه عرض العمال المواطنين بمعدل سنوى ٣,٢ ٪ - أوجد فجوة فائض طلب على العمالة اللازمة لتشغيل المنشآت التجارية. لجأ أصحاب الأعمال إلى سدٍّ هذه الفجوة جزئيًا عن طريق استيراد (استقدام) العمالة الوافدة التى زاد توافدها على أرض المملكة. وتنخفض أجور هؤلاء العمال الوافدين؛ مما يجعلهم يمثلون منافسة غير عادلة مع العمال المواطنين، كما تتسرب قيمة فائض أجورهم إلى خارج المملكة بسبب تحويلاتهم المالية إلى بلادهم، فضلاً على الآثار الاجتماعية التى ربما لا تتفق مع تقاليد وقيم المجتمع السعودى.

أحدث هذا الوضع فى البداية فائضًا فى الطلب على خدمات عنصر العمل تمت تغطيته عن طريق استقدام العمالة الوافدة من الخارج. وانتهى إلى أن

تضاءلت نسبة العمالة الوطنية فى هيكل العمالة الكلى بالقطاع الخاص إلى ما دون ١٠٪ سنة ١٤١٤هـ ثم نتج عنها بطالة بين العمال المواطنين. ويميل اتجاه الطلب على العمالة الوطنية إلى التناقص فى مقابل ازدياد الطلب على العمالة الوافدة.

هدف البحث:

يركز هذا البحث على أهداف رئيسة: الأول مسح ودراسة وتحليل الواقع الحالى للعمالة فى قطاع التجارة، الثانى دراسة فرص التوظف فى قطاع التجارة؛ وذلك بغرض معرفة مستوى الطلب على الوظائف المختلفة وتحديد وظائف الإحلال والفرص الوظيفية المستحدثة لمواجهة التوسع فى المستقبل.

أهمية البحث:

يستمد البحث أهميته مما قد يوفره من معلومات ونتائج لمخططى وزارة العمل، ووزارة الخدمة المدنية، ورجال الأعمال، والغرف التجارية والصناعية، علاوة على الجهات القائمة على استقدام العمالة الوافدة. كما يسهم هذا البحث فى تقصى أسباب ضعف برنامج السعودة خلال السنوات الماضية، وذلك عن طريق تحليل نمط التوظيف السائد حاليًا فى قطاع التجارة.

منهج البحث:

يقوم البحث على استخدام أسلوبين متكاملين:

١- اتباع الأسلوب الاستنباطى من البيانات التاريخية لواقع سوق العمل فى محاولة للتعرف على نمط سلوك محددات طلب وعرض سوق العمل فى قطاع التجارة ثم تشخيص المشكلات القائمة بغرض تحليل أسبابها والتعرف على نتائجها.

٢- اتباع الأسلوب الاستقرائى من خلال دراسة عينه عشوائية طبقية جغرافية ممثلة لمجتمع البحث من منشآت سوق العمل فى قطاع التجارة بالمملكة العربية السعودية.

مجتمع البحث:

يتضمن مجتمع البحث الوظائف التى يشغلها عمال وافدون وعمال مواطنون فى قطاع التجارة بالمملكة العربية السعودية، ويشتغلون فى الأنشطة التالية:

١- تجارة التجزئة والجملة.

٢- الفنادق والمطاعم.

٣- جزء من مقاولات النقل والتخزين المرتبط بقطاع التجارة.

٤- خدمات المال (أعمال البنوك والصيارفة) المرتبطة بقطاع التجارة.

٥- الوكالات التجارية وهى المسجلة بوزارة التجارة.

٦- التعامل مع العلامات التجارية مثل (سابك، وشركات الدهانات وغيرها).

٧- الأعمال التجارية بطريقة المقاولة والتوريد.

٨- البيع بالمزاد (الحراج) والسمسرة.

٩- أعمال التجارة البحرية والدولية.

١٠- الأعمال التى تنطبق عليها أحكام المادة الثانية من نظام المحكمة التجارية السعودية، والتى تقوم بعمليات شراء بغرض البيع، ويكون محل التعامل منقولاً.

عينة البحث:

ولتحديد حجم العينة تم اختبار عينة استطلاعية لاختيار مفردات الاستبانة، ورسم خطوات تصميم البحث، واستنتاج بعض البيانات التى تساعد فى تحديد حجم العينة محل الدراسة. وهناك عدد من الطرق لتحديد حجم العينة المناسب والممثل لها،

وقد تم اختيار طريقة مورجان وكيرجسى لتحديد العينة (Krejcie & Morgan) واختيرت مفردات العينة عشوائيًا بناءً على عدة معايير، ومن مصادر مختلفة كوزارة التجارة والصناعة والمدن الصناعية، والغرف التجارية والمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية.

وقد تم توزيع ١٠٢٠٩ استبانات على عينة عشوائية ممثلة لقطاع التجارة على مستوى المملكة. وتم الحصول على إجابات من ٤١٢٠ منشأة بنسبة استجابة ٤٠,٤ ٪، وبعد المراجعة والتدقيق العلمى، تم استبعاد ١٣٦٨ استبانة بها بعض البيانات الناقصة أو المتناقضة، حيث ثبت صلاحية ٢٧٥٢ استبانة للتحليل، وهو عدد كافٍ إذا قورن بحجم العينة المناسب (٢٨٠٨ مفردات).

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

ولكون بعض قياسات المتغيرات مقاييس اسمية وصفية؛ فقد تم استخدام بعض أدوات التحليل التى تناسب تلك القياسات ومنها:

- طريقة الوصف الإحصائى، مثل التوزيع التكرارى، ونماذج نسب مئوية، وبعض التحليل لعلاقات المتغيرات بعضها ببعض.
- قياس الارتباط بين المتغيرات اللامعلمية من خلال (Cross-tab) لاكتشاف العلاقات بينها. ومن الأدوات الإحصائية الأخرى المستخدمة مربع كاى (Chi-٢) لاختبار حسن المطابقة بالإضافة إلى قياس الارتباط الجزئى بين المتغيرات.

خطة البحث:

ينقسم البحث إلى مقدمة وثلاثة أجزاء وخاتمة. تعرض المقدمة محاور الدراسة ومنهجيتها. ويهتم الجزء الأول بمسح للدراسات السابقة، فى حين يهتم الجزء الثانى بالتوظيف فى قطاع التجارة بالمملكة العربية السعودية، ويتناول الجزء الثالث تحليل وظائف الوافدين القابلة للسعودة. وتلخص الخاتمة نتائج الدراسة وتقدم بعض التوصيات العملية القابلة للتطبيق.

الدراسات السابقة:

أسهمت عدة دراسات محلية وأجنبية فى تحليل مشكلة السعودة، واهتمت بتحليل سوق العمل السعودى، وقدمت توصيفًا للمشكلات، وطرحت بعضًا من الحلول القائمة على دراسات نظرية وميدانية.

أولاً - تنبأ المعهد الكورى للتنمية (١٩٨٠م) باحتمال حدوث تغيرات هيكلية فى الطلب على خدمات عنصر العمل السعودى، بما يؤدى إلى انخفاض الطلب على تلك العمالة فى قطاعات الزراعة والتشييد والنقل، وزيادة الطلب على العمالة فى قطاعات التجارة والمرافق والنفط.

ثانيـًا - توقعت دراسة كل من الغريانى وعبدالله (١٤١٠هـ) ازدياد الطلب على العمالة بمعدل ٨٪ سنويًا خلال الفترة ١٤٠٦- ١٤١٦هـ، يقابله زيادة عرض العمالة الوطنية بمعدل ٤,١٪ سنويًا خلال الفترة نفسها؛ مما يعنى وجود فائض طلب على العمالة الوطنية. وأكدت ذلك دراسة أخرى بأن عرض العمل السعودى لا يتسق مع متطلبات سوق العمل السعودى، وأشارت إلى انخفاض نسبة أصحاب المهارات الفنية والمهنية الوطنية إلى ١٥,٤٪ من مجموع القوى العاملة الوطنية، وأن نسبة ٦٣٪ من الفنيين والمهنيين الوطنيين لم يتلقوا تدريبات مهنية كافية.

ثالثـًا - أجرى فتحى (١٤١٣هـ) دراسة ميدانية عن سعودة سوق العمل فى الاقتصاد السعودى من خلال دراسة قوى العرض والطلب (لمائة من كبريات الشركات والمنشآت التجارية والصناعية فى مدينة جدة)، إضافة إلى عينة أخرى من الطلاب الباحثين عن العمل. حيث انتهت الدراسة إلى عدة نتائج مهمة، منها أن أهم العوامل التى تؤثر فى قبول الشباب السعودى لأى عمل (أو تفضيله لهذا العمل) إنما يتوقف بداءة على الراتب والمزايا النقدية، ثم مدى توافر إمكانية الترقى والتقدم فى العمل، ثم الاستقرار، ثم مكان العمل. كما خلصت تلك الدراسة إلى أن

الشباب السعودى لديه اعتقاد أن القطاع الخاص يضع شروطاً تعجيزية أمام عمل المواطن. كذلك خلصت الدراسة إلى أن أصحاب الأعمال يرون أن العامل الوافد يتميز عن نظيره المواطن من حيث الإنتاجية، ومستوى المهارات، والخبرة واللغة الإنجليزية، وانخفاض تكلفة استخدامه، وسهولة نقله نسبيًا إلى مواقع أخرى، فضلاً عن الجدية فى العمل وقلة الغياب، وفى المقابل يعتقد أصحاب الأعمال أن العامل المواطن يتفوق على نظيره الوافد فى ضمان الاستقرار وسهولة الاتصال والمراقبة والإشراف والالتزام بالعادات والتقاليد والسلوكيات السائدة. كما يعتقد أصحاب الأعمال أن السعودة الفورية قد تؤدى إلى ارتفاع تكاليف الإنتاج وانخفاض الأرباح، ونقص القدرة على منافسة السلع الوافدة. لهذا فإن السعودة فى رأيهم يجب أن تطبق بشكل تدريجى مثل البدء بالوظائف الإدارية، ثم الأعمال البنكية والخدمات المالية، ثم عمال الإنتاج، ثم أعمال الزراعة والرعى.

رابعًا – أجريت دراسة ميدانية عن سوق العمل السعودى ومخرجات التعليم الجامعى (مجلس الغرف السعودية، ١٤١٣هـ) حيث تمَّ بحث ٢٠ متغيرًا تؤدى إلى عدم قبول سوق العمل للعمالة المواطنة، وذلك من خلال عينة مكونة من ٢٩١ من رجال الأعمال وأعضاء هيئة التدريس. وانتهت الدراسة إلى أن أهم العوامل الحاكمة فى عملية التفضيل من جانب أصحاب الأعمال هى: الخبرة العملية، إجادة اللغة الإنجليزية، مستوى الأجور المطلوبة. كما أنه يمكن إجمال الأسباب المسئولة عن عدم قبول سوق العمل للخريجين السعوديين فى أربعة أسباب هى الجانب السلوكى، الجانب الأكاديمى، القدرات الفردية، الجانب المالى.

خامسًا – أجرى مجلس الغرف التجارية (١٤١٥هـ) دراسة ميدانية، حول رؤية القطاع الخاص لسبل زيادة توظيف العمالة الوطنية، أبرزت معوقات توظيف العمالة الوطنية بالقطاع الخاص ومنها:

١- ارتفاع معدل دوران العمل السعودى بنسبة ٧٨,٧٪.

٢- كثرة الغياب والانقطاع عن العمل بنسبة ٦٨,١٪.

٣- المطالبة برواتب أعلى بنسبة ٦٣,٨٪.

٤- نقص الالتزام فى تنفيذ الواجبات والمسؤوليات بنسبة ٥٩,٦٪.

٥- ضعف التأهيل والتدريب بنسبة ٦٠٪.

وقد تضمن التحليل آراء عينة من المبحوثين حول مدى تقبل المواطنين للعمل بالقطاع الخاص[(١)] حيث أظهرت نتائج الاستبانة أن درجة التقبل ضعيفة بدرجة كبيرة، إذ تبين أن نسبة ٤,٤٪ فقط من العينة كانت تفضل الالتحاق بالعمل فى القطاع الخاص، فى مقابل نسبة ٦١,٥٪ كانت تفضل العمل لدى القطاع الحكومى، ونسبة ٣٤,١٪ كانت تفضل العمل لدى شركات القطاع العام. وتضمنت الدراسة أيضًا مقترحات عملية لزيادة نسبة العمالة المواطنة من إجمالى العمالة بالقطاع الخاص، منها:

١- اتخاذ بعض الإجراءات التى تسهل الاتصال والتعرف على قدرات العمالة المواطنة.

٢- توسيع وتحسين التدريب كمًا ونوعًا للعمالة المواطنة على أعمال القطاع الخاص لاكتساب المهارات اللازمة لتشغيلهم فى هذا القطاع.

٣- محاولة قصر بعض الوظائف على العمالة المواطنة وعدم السماح لغيرهم بمزاولتها مع إحكام الرقابة على ذلك.

(١) ٣٥٪ من حجم العينة يحملون شهادات جامعية، ١٥٪ يحملون شهادات فوق المتوسطة، ٣١٪ يحملون شهادات الثانوية العامة وما يعادلها من الدبلومات وباقى العينة ١٩٪ لمن يحملون شهادات أقل من الثانوى.

سادسًا – أبدى مجلس القوى العاملة سابقًا (١٤١٧هـ) اهتمامًا بإستراتيجية تنمية القوى البشرية، مشيرًا إلى أن ٦٦٪ من إجمالى العمالة المدنية سنة ١٤١٦هـ هى من العمالة الوافدة، كما أشار تقرير المجلس نفسه إلى أن إسهام العمالة الوطنية فى إجمالى عمالة القطاع الخاص تبلغ ١٣,٦٪. وافترضت أن رفع مستوى إنتاجية العمالة المواطنة يمكن أن تقلل استقدام العمالة الوافدة[٢].

سابعًا – وعلى عكس ما سبق، توصلت دراسة كل من (الغيث والمعشوق، ١٤١٧هـ) عن معوقات وحلول مشكلة توظيف العمالة المواطنة فى القطاع الخاص – إلى نتائج كان من أهمها خطأ الاعتقاد بعدم ملاءمة بيئة العمل فى القطاع الخاص. كما توصلت أيضًا إلى أن الاعتقاد بأن انخفاض مستوى الأجور وقلة الحوافز تؤثر فى توطين الوظائف بالقطاع الخاص – هو كذلك اعتقاد خاطئ. كما بينت الدراسة عدم صحة الاعتقاد بأن السعوديين يرفضون ممارسة بعض الحرف المهنية (بسبب النظرة الدونية) فى القطاع الخاص، وكذلك عدم صحة رغبة السعوديين فى الانتقال للعمل بالقطاع العام. وفيما يتعلق بالمقارنة بين العامل الوافد والعامل السعودى من ناحية الكفاءة فلم تثبت الدراسة أى أفضلية للعامل الوافد على السعودى فى هذا الشأن، غير أن تلك الدراسة أثبتت أن العمالة الوافدة أكثر كفاءة من العمالة الوطنية فى إجادة اللغة الإنجليزية وتوفر الخبرة الكافية. وأخيرًا انتهت إلى أن العامل الوافد ليس أفضل من العامل السعودى فى قبول الانتقال حسب احتياجات العمل كما أنه – أى العامل الوافد – ليس الأفضل فى الانضباط والالتزام بالعمل.

(٢) تقرير وزير الداخلية ورئيس مجلس القوى العاملة بقرار رقم أ / م ١٤١٧/٤٣ بتاريخ ١٤١٧/٨/٢٠هـ.

ثامنـًا - خلصت تجارب بعض الدول المتقدمة فى أوروبا إلى أن تمييز الأجور بين العمال المواطنين والعمال الوافدين من دول جنوب وشرق آسيا (Alan & Stuart, ١٩٩٩)، وهم من ذوى الأجور الأرخص والأقل إنتاجية، تخلق مشكلة منافسة غير عادلة فى غير مصلحة العمال الوطنيين. ونتج عنها تغيرات اقتصادية هيكلية فيما بين الدول الأوروبية. واستدعى الأمر فرض قيود صارمة على تشغيل العمال الأجانب تصل إلى حد تجريم من يستخدم عمالة أجنبية غير مرخص لها بالاشتغال على أرض الوطن.

تاسعًا - أجرت المؤسسة العامة للتعليم الفنى والتدريب المهنى بالتعاون مع مجلس الغرف التجارية ومشروع التنظيم الوطنى للتدريب المشترك[٣] ، دراسة تناولت برامج التدريب التعاونى، توقعت الدراسة أن تسهم هذه البرامج التدريبية فى استيعاب أعداد كبيرة من المتدربين وفق مهن محددة يتم اختيارها وفق حاجة سوق العمل ليتم إعداد مناهج التدريب على المهارات المحددة التى يحتاجها سوق العمل (الضلعان والعيسى، ١٤٢١هـ).

عاشرًا - قدمت دراسة لجمعية الاقتصاد السعودية (الضلعان والعيسى، ١٤٢١هـ) عن أثر ازدياد عدد المنشآت الفردية الصغيرة فى اختلال سوق العمل السعودى وهى التى توظف أقل من عشرين عاملاً، واشتملت الدراسة على المؤسسات التجارية ومكاتب الخدمات المختلفة التى تعمل بموجب السجلات التجارية وعددها ١٤٨٤٨ منشأة، بالإضافة إلى تلك المرخصة من قبل البلديات التابعة لوزارة الشئون البلدية والقروية وعددها ١٨٣٧٥٢ منشأة. وأشارت الدراسة إلى أن ٩٥٪ من حجم العمالة الوافدة يعمل بالقطاع الخاص حتى عام ١٤١٨هـ، يتركز منهم

(٣) تجربة المؤسسة العامة للتعليم الفنى والتدريب المهنى فى التعاون مع القطاع الخاص ومشروع التنظيم الوطنى للتدريب المشترك. جامعة الملك سعود - اللقاء السنوى الثالث عشر جمعية الاقتصاد السعودية ٢٠-٢٢ رجب ١٤٢١هـ.

(٧٨٪) فى المنشآت الفردية الصغيرة. وأوضحت أن تلك المنشآت التى تستحوذ على نحو (٧٨٪) من العمالة الوافدة، قد سجلت خلال الفترة ١٤٠٠ - ١٤١٩هـ زيادة سنوية بمعدل (٧٪)، فى مقابل زيادة بمعدل (٨,٣٪) فى حالة المنشآت الفردية التى تعمل بموجب السجل التجارى. كذلك خلصت إلى أن المنشآت الفردية تعتمد على العمالة الوافدة بسبب انخفاض أجورها نسبيًا. وبسبب أنها لا تستطيع واقعيًا استيعاب العمالة الوطنية لمحدودية رأسمالها وتذبذب حجم رقم أعمالها المنخفض أصلاً، فضلاً على تأثرها بالمتغيرات الاقتصادية واحتمالات خروجها من السوق.

ومما سبق يتبين أن هناك شبه اتفاق حول تشخيص مشكلة العمالة الوافدة وتحديد أهم العوامل المسئولة عنها، إلا أن معظم الدراسات الميدانية اقتصرت إما على منطقة بعينها أو على فئة معينة من العمالة، أو عدم ملاءمة مخرجات التعليم الجامعى لسوق العمل السعودى، مما يؤكد الحاجة إلى دراسة توطين الوظائف بقطاع التجارة على مستوى الاقتصاد القومى بالمملكة.

التوظيف فى قطاع التجارة:

يستهدف هذا الجزء إجراء دراسة مسحية للواقع الحالى للعمالة فى قطاع التجارة علاوة على توصيف خصائص سوق العمل السعودى، واستقراء أهم ملامحه الاقتصادية بالنسبة لقطاع التجارة. أخيرًا يسعى إلى تقدير طلب المنشآت التجارية على العمالة بشقيها الوافدة والمواطنة.

خصائص سوق العمل السعودى:

يشرف على سوق العمل فى المملكة العربية السعودية فى الوقت الراهن جهتان حكوميتان، هما وزارة العمل بالنسبة لعمالة القطاع الخاص، ووزارة الخدمة المدنية بالنسبة لعمالة القطاع العام.

تقوم وزارة العمل بتطبيق نظام العمل والعمال بالإضافة إلى تنظيم شؤون توظيف العمال المواطنين والوافدين فى القطاع الخاص، وتتولى كذلك مهمة نشر المعلومات المتعلقة بسوق العمل بهدف تحقيق المواءمة بين الباحثين عن عمل من السعوديين والوظائف الشاغرة(٤).

وتتولى وزارة الخدمة المدنية مهمة تنفيذ سياسات العمل وتنسيق أنشطة جميع الجهات الحكومية المسئولة عن القوة العاملة. فضلاً على توظيف العمالة الوطنية فى قطاع الحكومة، وتنسيق العمل فيه من خلال لوائحه التنفيذية.

وقد اهتمت خطط التنمية الاقتصادية الخمسية بوضع برامج طموحة لسعودة الوظائف وإيجاد عمل لكل مواطن قادر عليه راغب فيه باحث عنه. وأشارت خطة التنمية الاقتصادية الثانية (١٣٩٦/٩٥- ٩٩/١٤٠٠ هـ) إلى أن ٢٠٪ فقط من قوة العمل عالية المهارة هى من العمالة الوافدة، مما عكس حاجة جانب كبير من العمال المواطنين إلى التدريب فى قطاعات ذات مهارة عالية، وتوقعت تلك الخطة زيادة توظيف السعوديين بمقدار ٢٣٢ ألف وظيفة (وزارة التخطيط، ١٣٩٥هـ).

وفصلت خطة التنمية الثالثة (١٤٠١/١٤٠٠- ١٤٠٥/٠٤هـ) موارد واستخدامات قوة العمل والتوظيف وقدَّرت الاحتياجات الإضافية (الجديدة) بنحو ٣١٠ ألف وظيفة. وتوقعت زيادة فرص توظيف السعوديين بمقدار ١٥٥ ألف عامل، وفى الوقت نفسه توقعت انخفاض العمالة الوافدة بمقدار تسعة آلاف موظف.

وشهدت خطة التنمية الرابعة (١٤٠٦/٠٥-١٤١٠/٠٩هـ) توجهًا نحو السعودة تمثلت فى محاولات تكثيف التوسع الكمى والنوعى للتعليم والتأهيل المهنى علاوة على محاولات المواءمة بين احتياجات التنمية ومخرجات التعليم. وتضمنت برامج تنفيذية لزيادة العمالة المواطنة بمقدار ٢, ٦٠٠ ألف عامل.

(٤) وزارة العمل والشؤون الاجتماعية، دور مكاتب العمل فى توظيف المواطنين فى القطاع الخاص، الرياض ١٤٢١هـ.

واستهدفت خطة التنمية الخامسة (١٠/١٤١١-١٤/١٤١٥هـ) معالجة معوقات التنمية البشرية وإحلال العمالة المواطنة محل العمالة الوافدة، وتشجيع القطاع الخاص على إتاحة المزيد من فرص العمل للمواطنين، إضافة إلى استهداف توفير ٢٤٩ ألف وظيفة عمل جديدة للسعوديين، على افتراض أن ينمو الاقتصاد السعودى بوتيرة مستقرة ٣,٦٪ سنويًا.

كذلك شهدت خطة التنمية السادسة (١٥/١٤١٦- ١٩/١٤٢٠هـ) جهودًا لرفع كفاءة سوق العمل وتحسين إنتاجية العمالة الوطنية، وتطوير برامج التدريب. وتوقعت الخطة نفسها أن يصل عدد الوظائف للمواطنين ٧,١ مليون وظيفة عام ١٤٢٠ هـ.

وأخيرًا توقعت خطة التنمية السابعة (١٩/١٤٢٠ - ٢٤/١٤٢٥هـ) توفير ٣٦٠ ألف وظيفة، علاوة على إحلال ٤٨٨ ألف وظيفة. ويتوقع أن تستوعب الدوائر الحكومية ١٨ ألف عامل بنسبة ٥٪ من الزيادة المتوقعة فى التوظيف، فى حين يفترض أن يختص القطاع الخاص بتوفير ٣٤٢ ألف وظيفة عمل بنسبة ٩٥٪ من توقعات الخطة.

توزيع العمالة حسب أوجه النشاط الاقتصادى والمهنى:

يساعد توزيع العمالة على فروع الأنشطة الاقتصادية المختلفة على معرفة الملامح الاقتصادية لمناطق المملكة بصفة عامة. ومعرفة الفروع التى يزداد تركز العمالة فيها. كما أن توزيع العمالة حسب المهن وحسب المهارات يفيد أيضًا فى تصوير احتياجات التدريب وإعادة التأهيل ومجالات ذلك. وأيضًا يوجه الاهتمام لتبنى سياسات الإحلال الوظيفى فى تلك المهن.

وقد يكون من الملائم لسياسات الحكومة أن تحدَّ من الإقبال على التخصص فى بعض المهن، بسبب وفرتها وزيادة عرضها على حاجة النشاط أو المناطق الجغرافية. أو تشجع بعض العمال على ولوج ميادين بعض المهن التى تتسم بندرة العرض نسبيًا لقلة المقبلين عليها.

ويمكن استخدام التصنيف الدولى للعمالة حسب أوجه النشاط الاقتصادى المختلفة International Standard Classification of Economic Activities (ISIC) حيث يتمُّ تصنيف العمالة حسب فروع الإنتاج أو الخدمات التى تنتجها المنشآت التى يشتغل بها العامل. كما قد يتمُّ تصنيف العمالة حسب التصنيف الدولى لمهن العامل International Standard Classification of Occupation (ISCO) فيصنَّف العامل طبقًا لمهنته بغض النظر عن مجال نشاط المنشأة التى يعمل بها. ويوضح الجدول (٢) طبيعة هذين الأسلوبين للتصنيف. وتعطى الإحصاءات التجميعية المتوافرة صورة عريضة للاتجاه العام للطلب على العمالة بنوعيها وعرضها (Mayer, 1997)، (Irvin, 1998) واستخلاص البطالة والتشغيل الناقص للعمالة.

جدول رقم (٢)
دليل التصنيف الدولى للعمالة

التصنيف الدولى (ISCO)		التصنيف الدولى (ISIC)	
الوصف	الرمز	الوصف	الرمز
المهن الفنية	صفر، ١	زراعة، غابات، صيد	صفر
مهن الإدارة	٢	مناجم، محاجر، استخراج نفط	١
أعمال كتابية	٣	صناعة تحويلية	٣،٢
أعمال بيعية	٤	بناء وتشييد	٤
خدمات معاونة	٥	كهرباء، غاز، مياه	٥
زراعة وتربية حيوانات	٦	التجارة	٦
عمال تشغيل مواصلات	٨،٧	نقل ومواصلات	٧
عمال غير مصنفين بدقة	٩	الخدمات	٨
		أوجه نشاط غير محددة بدقة	٩

المصدر: ILO, (1995) Essays on Employment(Geneva: International Labor Office)

ويوضح الجدول (٣) هيكل العمالة الكلية موزعة على القطاعات الاقتصادية الرئيسية فى نهايات سنوات خطط التنمية الاقتصادية. ويفهم منه أنه حدثت تغيرات هيكلية فى توزيع العمالة فيما بين القطاعات الإنتاجية الرئيسة لصالح العمالة فى قطاع التجارة. كما يتضح أن نسبة ٩٨,٧٪ من العمالة الكلية (الوطنية والوافدة) تتركز فى القطاعات غير النفطية فى سنة ١٤٢٤هـ(٥).

جدول رقم (٣)
توزيع العمالة المواطنة والوافدة على القطاعات الاقتصادية (ألف عامل)

السنوات	١٣٩٩هـ		١٤٠٤هـ		١٤٠٩هـ		١٤١٤هـ		١٤١٩هـ		١٤٢٤هـ	
القطاعات	ألف	٪	ألف	٪	ألف	٪	ألف	٪	ألف	٪	ألف	٪
الزراعة	٥٤٥,٦	١٨,٠	٦١٧,٤	١٣,٩	٥٦٩,٢	٩,٨	٣٧٧,٢	٥,٥	٢٨٨,٢	٥,٤	٥٨٢,٣	٧,٨
المناجم	٢,٢	٠,١	٥,١	٠,١١	٣,٥	٠,٠٦	٤,٤	٠,٠٦	٤,٦	٠,١٢	١٤,٧	٠,٢
صناعة تحويلية	١٧٠,٤	٥,٦	٤١١,٤	٩,٢	٣٧٤,٩	٦,٥	٥٦٦,٩	٨,١	٦٢١,٥	٨,٧	٦٦١,٠	٨,٨
المنافع العامة	٦٧,٠	٢,٢	١٤٧,٤	٣,٣	١٢٦,٩	٢,٢	٧٩,٧	١,٢	٨٤,٧	١,٢	١٠١,٥	١,٤
البناء والتشييد	٦٣٨,٩	٢١,١	٨٨٥,٩	١٩,٩	٩٤٤,١	١٦,٤	١٠٦٠,٧	١٥,٤	١١٠٥,٤	١٥,٧	١١٠١,١	١٤,٧
التجارة	٣٢٣,١	١٠,٧	٥٥٦,١	١٢,٥	٨٩٨,٣	١٥,٦	١٠٣٦,٧	١٥,١	١٠٦١,٧	١٥,٠	١٠٧٢,٢	١٤,٣
نقل ومواصلات	١٨٠,٠	٥,٩	٣٠٣,٤	٦,٨	٢٦٢,٣	٤,٥	٣١٩,٩	٤,٦	٣٢٣,٧	٤,٦	٣١٠,١	٤,١
المال والعقار	٥١,٨	١,٧	١٣٦,٣	٣,١	٩٩,٠	١,٧	٣٣٠,٢	٤,٨	٣٥١,٠	٥,٠	٣٧٥,٢	٥,٠
خدمات اجتماعية	٦٠٢,٨	١٩,٩	٨٤٨,٨	١٩,١	١٨٢٢,٠	٣١,٦	٢٢١٩,٩	٣٢,٣	٢٢٣٥,١	٣١,٧	٢٢٥٥,١	٣٠,٠
قطاع الحكومة	٣٩٩,٤	١٣,٢	٤٦٩,١	١٠,٥	٦٢٤,٨	١٠,٨	٤٦٩,١	١١,٩	٣٩٩,٤	١١,٧	٩٣٢,٣	١٢,٤
النفط والغاز	٤٤,٧	١,٥	٦٥,١	١,٤٦	٤٦,٨	٠,٨	٦٥,١	٠,٨	٤٤,٧	٠,٨	١٠٠,٤	١,٣
المجموع	٣٠٢٦,٠	١٠٠	٤٤٤٦,٠	١٠٠	٥٧٧١,٨	١٠٠	٦٥٢٩٨	١٠٠	٦٦١٩,٦	١٠٠	٧٥٠٤,٩	١٠٠,٠

المصدر: وزارة التخطيط – خطط التنمية، نشرات مختلفة.

(٥) تبلغ نسبة العاملين بالقطاع النفطى ١,٣٪ من جملة العمالة الكلية الوافدة والوطنية، ويمكن إرجاع ذلك إلى التقدم التكنولوجى المستمر فى هذا القطاع بمعدلات تفوق مثيلاتها فى باقى القطاعات الإنتاجية، لما يمثله ذلك من محور اهتمام الشركات العالمية فى مجال صناعة النفط والاعتماد على فنون إنتاجية ذات كثافة رأسمالية.

وتستأثر الأنشطة المرتبطة بقطاع التجارة بالنسبة الكبرى من العمالة على مستوى الاقتصاد السعودى عمومًا، إذ بلغت هذه النسبة نحو ٣٨,٢٪ سنة ١٣٩٩/١٤٠٠هـ وارتفعت إلى نحو ٥٦,٣٪ خلال السنوات ١٤١٩-١٤٢٣هـ، ويأتى قطاع التشييد والبناء من حيث حجم العمالة بعد قطاع التجارة والخدمات المرتبطة به لتستحوذ على ١٥,٧٪، يليها قطاع الصناعات التحويلية فى الترتيب بنسبة ٨,٧٪. ثم القطاعات الإنتاجية بنسبة ٦,٤٪. ويوضح الجدول رقم (٤) اهتمام المخطط السعودى بقطاع التجارة حينما خصص الوظائف المستحدثة المقدرة للعمالة الوطنية، موزعة على سنوات الخطط الاقتصادية. وقدرت تلك الخطط أن يتعهد قطاع التجارة بتوظيف نسب تُراوح بين ٢٥٪، ٣٨٪ من حجم الداخلين الجدد إلى سوق العمل.

وتؤكد البيانات المتاحة عن هيكل العمالة فى الاقتصاد السعودى أن النسبة الكبرى منها توجد لدى منشآت القطاع الخاص، فى حين توجد النسبة الصغرى فى القطاع الحكومى كما يتضح من جدول (٥)، ليس هذا فحسب بل يتزايد نصيب القطاع الخاص بمعدلات تفوق معدل الزيادة فى نصيب القطاع الحكومى. ففى حين يستحوذ القطاع الخاص على نحو٨٩,٤٪ من إجمالى العمالة فى الاقتصاد السعودى (وطنية ووافدة) فى نهاية الخطة الرابعة ١٤١٥/١٤هـ نجد أن النسبة المكملة ١٠,٦٪ من نصيب القطاع الحكومى، يضاف إلى ما تقدم أن اتجاه البيانات المتاحة يشير إلى تزايد نصيب القطاع الخاص، فقد حقق نحو ٩٦٪ خلال سنوات الخطة السادسة ١٤١٦/١٥- ١٤٢٠/١٩هـ. وتتوزع وظائف القطاع الخاص بالنسبة الموضحة فى جدول (٦).

جدول رقم (٤)
عدد الوظائف الجديدة المقدرة للعمالة المواطنة (ألف عامل)

القطاعات	الخطة الأولى		الخطة الثانية		الخطة الثالثة		الخطة الرابعة		الخطة الخامسة		الخطة السادسة		الخطة السابعة	
	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%
الزراعة	٣٥	٨	٩٦	١٢	٧٠	١٢	٤٦	٧	٢٧	٧	١١	٤	٢٤	٧
الصناعة التعدينية	١	٠	٤	٠	٣	٠	٢	٠	٨٦	٢٢	٥٥	٢٢	٢	١
الصناعة التحويلية	٣٩	٧	٣٠	٤	٦٠	١٠	١٢٧	١٩	١٧٢	٤٥	٥٤	٢٢	٧٢	٢١
المرافق	١١	٣	١٥	٢	١٦	٣	٠	٠	١٠	٣	٥	٢	٨	٣
البناء والتشييد	١٠١	٢٤	١٥٨	١٩	٨٥	١٤	٢٠٥	٤٦	١٦	٤	٤٥	١٨	٨١	٢٤
التجارة	١٠٢	٢٤	١٥٧	١٩	١٥٧	٢٦	٦٣	١٠	٢٤	٦	٢٥	١٠	٣٥	١١
النقل	٥٤	١٣	١٠٠	١٢	٦٠	١٠	٧	١	٩	٢	٤	٢	١١	٤
المال والبنوك	٥	١	٢٢	٣	١٠	٢	٧	١	١٣	٣	٢١	٨	٤٠	١٢
خدمات أخرى	٦٠	١٤	٢٥٢	٣١	٢٣	٤	٧٧	١٢	١٩	٥	١٦	٦	٢٨	١١
دوائر الحكومة	١٧	٤	٧٤	٩	١٠٠	١٧	٢٣	٣	٩	٢	١٠	٤	١٦	٥
النفط	٢	٢	٩	١	١٠	٢	١	٠	١	٠	٢	١	٢	١
إجمالى النشاط	٤١٨	١٠٠	٨٢١	١٠٠	٥٩٣	١٠٠	٦٥٨	١٠٠	٢٨٥	١٠٠	٢٤٦	١٠٠	٣٢٩	١٠٠

المصدر: وزارة التخطيط - تقديرات خطط التنمية الاقتصادية.

جدول رقم (٥)
الهيكل القطاعى للعمالة فى الاقتصاد السعودى

القطاع	١٤٠٩ / ١٤١٠هـ		١٤١٤ / ١٤١٥هـ		١٤١٩ / ١٤٢٠هـ	
	%	عدد ألف	%	عدد ألف	%	عدد ألف
الخـــاص	٨٩,٤	٥١٤٦,٢	٩١	٦٢٣٤,٢	٩٦	٦٧٧٦,٦٤
الحـكومـى	١٠,٦	٦٢٤,٨	٩	٦٣٣,٥	٤	٢٨٢,٧٦
الإجـمـالى	١٠٠,٠	٥٧٧١,٨	١٠٠,٠	٦٨٦٧,٧	١٠٠,٠	٧٠٥٩,٤

المصدر: وزارة التخطيط، خطط التنمية، سنوات مختلفة.

جدول رقم (٦)
نسب توزيع الوظائف على القطاعات الاقتصادية الرئيسية

خطط التنمية	زراعة	صناعة	تشييد وبناء	تجارة	الخدمات	المجموع
الخطة الأولى	٧,٤	٣٢,٦	٢٧,٢	٢٧,٧	٥,٤	١٠٠
الخطة الثانية	٤,٥	٤٤,٣	٢٠,٢	٢٦,٤	٤,٦	١٠٠
الخطة الثالثة	٧,١	٣٦,٩	٢٦,٦	٢٦,٨	٢,٦	١٠٠
الخطة الرابعة	١١,٨	٢٠,٥	٢٦,٩	٣٢,٢	٨,٦	١٠٠
الخطة الخامسة	١١,٧	٢٤,١	٢١,١	٣٣,٠	١٠,١	١٠٠
الخطة السادسة	٨,٣	٢٤,٣	٢١,٩	٣٢,٩	١٢,٦	١٠٠
الخطة السابعة*	٧,٨	٢٣,٦	٢٢,١	٣٤,١	١٢,٤	١٠٠

المصدر: قدرت من منجزات خطط التنمية.

* تقديرى.

وتولدت فجوة طلب فى سوق العمل الوطنى، صاحبت تطبيق برامج التنمية الاقتصادية الطموحة، تمَّ تغطيتها عن طريق استقدام العمالة الوافدة، كانت النتيجة تناقص نسبة العمالة الوطنية من نحو ٨٠,٤٪ فى سنوات الخطة الأولى إلى نحو ٣٣,٣٪ فى نهاية الخطة الرابعة ليلازم ذلك تزايد نسبة العمالة الوافدة من ١٩,٦٪ فى سنوات الخطة الأولى إلى نحو ٦٦,٧٪ فى نهاية الخطة الرابعة كما فى جدول (٧) ثم بعد ذلك ظهرت الآثار الإيجابية لنتائج برامج التنمية الشاملة، فتزايدت نسبة العمالة الوطنية فى مجمل هيكل العمالة فى الاقتصاد الوطنى من ٣٣,٣٪ سنة ١٤٠٩هـ إلى نحو ٤٦,٣٪ فى عام ١٤٢٠هـ.

وشهدت السنوات ١٤٠٥-١٤٠٩هـ، توجهًا نحو السعودة تمثلت فى محاولات تكثيف التوسع الكمى والنوعى للتعليم والتأهيل المهنى، ثم محاولات المواءمة بين احتياجات التنمية ومخرجات التعليم. كما شهدت السنوات١٤١٠-١٤١٩هـ، تطبيق سياسة استهدفت معالجة معوقات التنمية البشرية وإحلال العمالة الوطنية محل العمالة الوافدة، فضلاً على تشجيع القطاع الخاص على إتاحة المزيد من فرص العمل للمواطنين. ويمكن التوصل إلى النتائج التالية:

أ - يقع على عاتق القطاع الخاص السعودى العبء الأكبر فى استيعاب القوة العاملة الوطنية وبمعدلات متزايدة.

ب - على الرغم من تبنى الحكومة لسياسات توطين الوظائف بالقطاعين الخاص والحكومى، إلا أن البيانات المتاحة تشير إلى ارتفاع معدلات نمو العمالة الوافدة فى القطاع الخاص، فى حين يقع على القطاع الحكومى العبء الأكبر فى توظيف العمالة الوطنية واستيعاب المزيد منها سواء فى وظائف مستحدثة من خلال التوسع فى الاستثمارات العامة أو من خلال إحلالها محل العمالة الوافدة.

جدول رقم (٧)
تطور العمالة الوطنية والوافدة (ألف عامل)

سنوات الخطة	سنوات الخطة	العمالة المواطنة		العمالة الوافدة		المجموع	
		عدد	٪	عدد	٪	عدد	٪
الأولى	١٣٩٠/١٣٩١- ١٣٩٤/١٣٩٥	١٢٨٦,٠	٨٠,٤	٣١٤,٠	١٩,٦	١٦٠٠,٠١	١٠٠
الثانية	١٣٩٥/١٣٩٦- ١٣٩٩/١٤٠٠	١٤١١,٤	٥٧,٠	١٠٥٩,٨	٤٣,٠	٢٤٧١,٢	١٠٠
الثالثة	١٤٠٠/١٤٠١- ١٤٠٤/١٤٠٥	١٧٨٦,٠	٣٤,١	٣٤٥٨,٦	٦٥,٩	٥٢٤٤,٦	١٠٠
الرابعة	١٤٠٥/١٤٠٦- ١٤٠٩/١٤١٠	١٩٢٣,٢	٣٣,٣	٣٨٤٨,٦	٦٦,٧	٥٧٧١,٨	١٠٠
الخامسة	١٤١٠/١٤١١- ١٤١٤/١٤١٥	٢٣٥٧,١	٣٩,٤	٣٦٢٨,٢	٦٥,٧	٦٨٦٧,٧	١٠٠
السادسة	١٤١٥/١٤١٦- ١٤١٩/١٤٢٠	٢٨٧٦,٠	٤٦,٣	٣٣٢٨,٠	٥٣,٦	٧٠٥٩,٤	١٠٠
السابعة	١٤١٩/١٤٢٠- ١٤٢٤/١٤٢٥	٤٢٧٠,٠	٥٦,٩	٣٢٣٤,٠	٤٣,١	٧٥٠٤,٤	١٠٠

المصدر: وزارة التخطيط: خطط التنمية الاقتصادية، وتقارير منجزات التنمية، سنوات مختلفة.

ج - يمكن إرجاع النجاح النسبى للقطاع الحكومى فى تنفيذ (برنامج السعودة) أو استيعاب العمالة الوطنية فى وظائف مستحدثة إلى سببين هما:

١- نوعية العمالة المطلوبة للقطاع الحكومى، حيث يعتمد على العمالة المؤهلة غير الحرفية أو اليدوية التى قد تزايد المعروض الوطنى منها نتيجة للتوسع فى قطاعات التعليم العام والجامعى وتوافر عمالة وطنية مدربة ومؤهلة بكفاءة العمالة الوافدة نفسها (أو أفضل) وتجيد التعامل مع الوسائل الحديثة فى نظم الإنتاج والاتصالات.

٢- يمكن للقطاع الحكومى تنفيذ جزء من برامج الإحلال للعمالة الوطنية من خلال قرارات سيادية مباشرة، فى حين أن تنفيذ هذه البرامج فى القطاع الخاص يتمُّ بطريقة غير مباشرة عن طريق قرارات تنظيمية تأخذ بعض الوقت حتى تظهر نتائجها.

وتمثل الزيادات فى أعداد الداخلين الجدد فى سوق العمل السعودى الناجمة عن زيادة عدد السكان وزيادة أعداد الخريجين المؤهلين من قطاعات التعليم المختلفة - ضغوطًا اقتصادية واجتماعية على القطاع الخاص بصفة أساسية، تلك الضغوط تجعل من تبنى سياسات ملائمة لنجاح عملية توطين الوظائف بهذا القطاع أمرًا حيويًا ومهمًا شرط أن تكون تلك السياسات قائمة على أسس علمية حتى يمكنها تحقيق نتائج مرضية ودون تأثير سلبى فى الإنتاجية الكلية للاقتصاد الوطنى.

ويوضح الجدول (٨) تزايد نسبة الوظائف ذات المهارات العليا (أصحاب المهن العلمية والإداريين) من ٧,٢٪ فى ١٤٠٩هـ إلى ١٧,٤٪ سنة ١٤٢٤هـ.

جدول رقم (٨)
الهيكل المهنى للعمالة ١٤٠٩هـ - ١٤٢٤هـ

المهن	١٤٠٩هـ		١٤١٩هـ		١٤٢٤هـ	
	عدد ألف	٪	عدد ألف	٪	عدد ألف	٪
علمية وفنية	٣٤٦,٣	٦,٠	١١٢٢,٤	١٥,٦	١١٥٩,٩	١٥,٥
أعمال إدارية	٦٩,٢	١,٢	١٣٣,٩	١,٨	١٤٢,٩	١,٩
أعمال كتابية	٣٩٨,٢	٦,٩	٥٣٤,٤	٧,٤	٥٥٨,٤	٧,٤
عمال البيع	٣١١,٧	٥,٤	٥٠٧,٦	٧,١	٥٢٨,٢	٧,٠
خدمة معاونة	٢٠٦٠,٥	٣٥,٧	٢١٣٨,١	٢٩,٨	٢١٩٦,٦	٢٩,٣
عمال زراعة	٥٧١,٤	٩,٩	٥٥١,٠	٧,٧	٥٧٥,١	٧,٧
عمال الإنتاج	٢٠١٤,٤	٤,٩	٢١٨٨,٩	٣٠,٦	٢٣٤٣,٨	٣١,٢
الإجمالى	٥٧٧١,٨	١٠٠,٠	٧١٧٦,٣	١٠٠,٠	٧٥٠٣,٩	١٠٠,٠

المصدر: وزارة التخطيط الخطة السابعة، وتقارير منجزات خطط التنمية.

حجم المنشأة وقدرتها على التوطين:

يمثل حجم المنشأة أحد العوامل الحاكمة فى قدرة المنشأة على استيعاب العمالة المتاحة بشقيها الوطنية والوافدة، بالإضافة إلى عوامل أخرى مثل الكثافة الرأسمالية ونوعية النشاط، ولكن يجدر التأكيد أن اختيار حجم المنشأة ليكون معيارًا لقدرة المنشأة على السعودة هو من المعايير الأساسية الشائعة لتصنيف المنشآت. فالمنشآت الكبيرة الحجم أقدر نسبيًا على تبنى برامج تدريب وتأهيل العمالة المواطنة مقارنةً بالمنشآت الصغيرة الحجم ومعظمها منشآت فردية برأسمال محدود نسبيًا.

وتتوزع منشآت الأعمال المسجلة لدى وزارة التجارة سنة ١٤٢٤هـ - البالغ عددها نحو ٥٦٠,٤ ألف منشأة - إلى نحو ٣٩٨ ألف منشأة صغيرة جدًا أو صغيرة بنسبة ٧١٪، ونحو ١٤٠ ألف منشأة ذات أحجام متوسطة بنسبة ٢٥٪، و٢٢,٤ ألف منشأة كبيرة الحجم بنسبة ٤٪. وقد صنفت المنشآت اعتمادًا على هذا المعيار إلى أربعة أحجام على النحو التالى:

- منشآت صغيرة جدًا، وهى التى يعمل بها ما بين (١-٩) عمال.
- منشآت صغيرة، وهى التى يعمل بها ما بين (١٠-٤٩) عاملاً.
- منشآت الأعمال المتوسطة الحجم، وهى التى يعمل بها ما بين (٥٠-٩٩) عاملاً.
- منشآت الأعمال الكبيرة، وهى التى يعمل بها أكثر من مائة عامل.

ولأن المنشآت الصغيرة التى تشكل النسبة الكبرى المسجلة لدى وزارة التجارة ولدى الغرف التجارية والصناعية، تستوعب أكثر من ٧٥٪ من العمالة الوافدة؛ فإن هذا يفسر التقدم المحدود الذى تمَّ تحقيقه فى مجال السعودة. وترى بعض الدراسات (الغفيلى، ١٤٢١هـ) فى هذا المجال أن المنشآت الصغيرة قد أحدثت خللاً فى هيكل العمل السعودى. كما أن هذه المنشآت يعمل فيها نسبة غير قليلة من العمالة الوافدة تحت طائلة التستر بشكل غير رسمى.

ويلاحظ أن المنشآت الصغيرة تعمل فى أنشطة تجارة المواد الغذائية والأسواق المركزية والمؤسسات التجارية وورش الصيانة وصيانة الأجهزة الكهربائية ومواد السباكة وخدمة السيارات والخدمات الشخصية الأخرى، ومعظمها ذو رأسمال محدود ويستخدم أدوات إنتاجية بسيطة. ويتضاءل معدل رقم أعمالها لكل موظف إلى ١٥٨ريالاً/ موظف، بالمقارنة بالمنشآت المتوسطة ٣١١ ريالاً/ موظف، والمنشآت الكبيرة الحجم ٤٨٦٠ ريالاً/ موظف. كما يتضاءل أيضًا معدل العائد على الأصول فى المنشآت الصغيرة ٥,٤٪ مقارنةً بالمنشآت المتوسطة ١١,٢٪، ١٨,٧٪ بالمنشآت الكبيرة.

وعند بحث العلاقة بين حجم المنشآت وقدرتها على استيعاب العمالة الوطنية فى مقابل العمالة الوافدة، تبين أن نحو ٦٦٪ من إجمالى العمالة الوافدة تستحوذ عليها المنشآت الفردية الصغيرة، فى حين أن ٣٤٪ من العمالة الوافدة تعمل لدى المنشآت المتوسطة والكبيرة. ويمكن إرجاع ذلك إلى تدنى مستوى الأجور فى المنشآت الصغيرة، واعتبار بعض أنشطتها من الأعمال الوضيعة، إضافة إلى عدم وجود آلية لإحلال العمالة الوطنية محل الوافدة.

وبذلك يقع العبء الأكبر فى توطين الوظائف بالاقتصاد السعودى على المنشآت المتوسطة والكبيرة والتى لا تتجاوز نسبتها ٢٩٪ من جملة المنشآت فى الاقتصاد السعودى، والتى لا تتجاوز نسبة العمالة الوافدة بها من جملة قوة العمل نحو ٢٦,٩٪ والعمالة الوطنية نحو ١٨,٣٪ كما فى جدول (٩).

جدول رقم (٩)
توزيع العمالة حسب حجم المنشآت ١٤٢٤هـ

المهن	عدد المنشآت		العمالة الوافدة		العمالة الوطنية		جملة العمالة	نسبة السعودة
	ألف	٪	ألف	٪	ألف	٪	ألف	٪
صغيرة	٣٩٨	٧١	٨٣٤	٦٦	٤٣	١٣	٨٧٧	٥
متوسطة	١٤٠	٢٥	٣٠٣	٢٤	١٩٢	٥٧	٤٩٥	٣٨
كبيرة	٢٢	٤	١٢٧	١٠	١٠١	٣٠	٢٢٨	٤٤
المجموع	٥٦٠	١٠٠	١,٢٦٤	١٠٠	٣٣٦	١٠٠	١,٦٠٠	٢١

المصدر: حسبت استنادًا إلى نسب مستمدة من تحليل الاستبانة.

أهم الملامح الاقتصادية لقطاع التجارة:

ينتظم تحت مظلة قطاع التجارة ٥٦٠,٤ ألف منشأة (رصيد تراكمى سنة ١٤٢٤هـ) مرخص لها مزاولة النشاط التجارى كما فى الجدول رقم (١٠)، وتخضع تلك المنشآت لإشراف وزارة التجارة. ويعمل بالقطاع التجارى نحو ١,٧٧ مليون عامل أغلبهم من العمالة الوافدة، فى حين بلغ عدد المشتركين من هذه المنشآت فى سجلات الغرف التجارية والصناعية سنة ١٤٢٤ هـ نحو ٩٨ ألف مشترك (مجلس الغرف السعودية، ١٤٢٣هـ).

جدول رقم (١٠)

عدد المنشآت المرخص لها مزاولة النشاط التجارى ١٤٢٤هـ*

نوع النشاط	عدد	٪
الشركات والمؤسسات التجارية	٤٨٩,٥١٨	٨٧,٣
الوكالات التجارية لشركات أجنبية ومحلية	٦,٤٤٧	١,٢
شركات تعمل تحت العلامات التجارية	٤٤,٥٦٢	٧,٩
الفنادق والاستراحات	٣,٨١٠	٠,٨
مكاتب خدمات المهن الحرة	٣,٥٤٥	٠,٦
المخابز الآلية والبلدية	٧٧٨٧	١,٤
محلات وورش الذهب والمجوهرات	٤,٧٤١	٠,٨
المجموع	٥٦٠,٤١٠	١٠٠

* تقديرات وزارة التخطيط، خطة التنمية السابعة (الرياض: وزارة التخطيط) ص ٢٦٤ .

نمط ملكية المنشآت:

تتوزع ملكية منشآت التجارة (وهى خارج أنشطة قطاع استخراج النفط وتكريره) بين القطاع الخاص والحكومى والشركات الوافدة. ويمتلك القطاع الخاص نحو ٤٩٪ من مجموع منشآت العينة، وشركات القطاع العام ٤٤٪، فى حين تمتلك شركات الاقتصاد المختلط (حكومة وقطاع خاص) نسبة ٢٪ من

المنشآت، وتمتلك الشركات الأجنبية نسبة ٣٪ من المنشآت، و النسبة الباقية ٢٪ من المنشآت فهى شركات ذات رأس مال (وطنى وأجنبى) مشترك.

رأس مال المنشآت:

تبين أن نسبة ٢٥٪ من منشآت العينة لها رأسمال (أقل من ٣٠ ألف ر. س)، وأن نسبة ٢٤٪ من المنشآت لها رأسمال يُراوح بين (٣٠ ألف إلى أقل من ١٠٠ ألف ر. س)، وأن نسبة ٢٦٪ من المنشآت لها رأسمال يُراوح بين (١٠٠ ألف إلى أقل من مليون ريال)، وأن نسبة ١٧٪ من المنشآت لها رأسمال يُراوح بين (مليون إلى أقل من ١٠ مليون ريال)، فى حين أن نسبة ٧٪ من المنشآت لها رأسمال (أكثر من ١٠ مليون ريال).

جدول رقم (١١)
توزيع أعداد ونسب ملكية المنشآت ورأس مالها (ألف ريال)

رأسمال المنشأة / ملكية المنشأة	٠ - ٣٠	٣٠ - ١٠٠	١٠٠ - ١٠٠٠	١٠٠٠ - ١٠٠٠٠	١٠٠٠٠ فأكثر	المجموع	النسبة %
شركة وطنية قطاع خاص	٧١٤	٢٤٣	٢٢٤	١٢٧	٥٦	١٣٦٤	٤٩
شركة وطنية قطاع عام	٧	٣٨٩	٤١٧	٢٨٤	١٠٩	١٢٠٦	٤٤
شركة وطنية عام + خاص	٣	١٩	٢٧	٢٢	٧	٧٨	٣
شركة أجنبية	٢	١٣	١٨	٩	٣	٤٥	٢
شركة رأس مال مشترك	٤	٦	١٦	٢٠	١٣	٥٩	٢
المجموع	٧٣٠	٦٧٠	٧٠٢	٤٦٢	١٨٨	٢٧٥٢	
النسبة المئوية	٪٢٦	٪٢٤	٪٢٦	٪١٧	٪٧	٪١٠٠	

المصدر: من نتائج تحليل الاستبانة.

مجال النشاط التجاري:

من تحليل مجال نشاط المنشآت تبين أن ٧٠٪ من المنشآت بالعينة تعمل فى تجارة التجزئة والجملة والوكالات التجارية، ونسبة ٢٧٪ من المنشآت تعمل فى مجال الفنادق والمطاعم والخدمات السياحية والخدمات العامة، ونسبة ٣٪ من المنشآت تعمل فى مجال الخدمات المالية والمصرفية.

جدول رقم (١٢)
توزيع أعداد ونسب رأس مال المنشآت ومجال العمل التجاري

رأس المال / مجال العمل	٠ - ٣٠ ألف	٣٠ ألف - ١٠٠ ألف	١٠٠ ألف - مليون	مليون - ١٠ مليون	١٠ مليون فأكثر	المجموع	النسبة ٪
تجارة تجزئة وجملة ووكالات تجارية	٥٠٦	٤٧٤	٤٩٦	٣٣٢	١٢٣	١٩٣١	٪٧٠
خدمة فندقية ومطاعم	٢٠٦	١٨٤	١٨٣	١١٧	٥٩	٧٤٩	٪٢٧
خدمات مصرفية	١٨	١٢	٢٣	١٣	٦	٧٢	٪٣
المجموع	٧٣٠	٦٧٠	٧٠٢	٤٦٢	١٨٨	٢٧٥٢	
النسبة المئوية	٪٢٦	٪٢٤	٪٢٦	٪١٧	٪٧	٪١٠٠	

المصدر: من نتائج تحليل الاستبانة.

نمط التوظف فى قطاع التجارة:

يعمل بقطاع التجارة والأنشطة المرتبطة به نحو ١,٧٧ مليون عامل سنة ١٤٢٤هـ، يتوزعون على نحو ٥٦٠ ألف منشأة. وقد نما هذا القطاع بمعدل سنوى يفوق نمو القطاعات الاقتصادية الأخرى بالاقتصاد السعودى؛ مما أدى إلى نمو طلبه على خدمات عنصر العمل بمعدل سنوى متوسط ٥,٤٪ خلال الفترة ١٣٩١-١٤٢٤هـ فى حين زاد عرض العمل الوطنى للسعوديين بمعدل ٣,٢٪

خلال الفترة نفسها. وأوجد هذا الوضع فائضًا فى طلب المنشآت على العمل (نقصا فى عرض العمل الوطنى)، تمت تغطيته عن طريق استقدام العمالة من الخارج. ويوضح الجدول (١٣) تطور كل من العمالة الوطنية والوافدة خلال الفترة محل الدراسة ١٣٩١- ١٤٢٤هـ، ويبين أن العمالة الوافدة تخطت العمالة الوطنية.

جدول رقم (١٣)
توزيع العمالة فى قطاع التجارة بين الوافدين والمواطنين (ألف عامل)

السنة	عمال مواطنون	عمال وافدون	جملة العمال	نسبة المواطنين	نسبة الوافدين
١٣٩١	١٤٤	١٤	١٥٨	٩١	٩
١٣٩٢	١٥٠	٢٠	١٧١	٨٨	١٢
١٣٩٣	١٥٤	٢٩	١٨٤	٨٤	١٦
١٣٩٤	١٥٥	٤١	١٩٧	٧٩	٢١
١٣٩٥	١٥٨	٥٣	٢١٠	٧٥	٢٥
١٣٩٦	١٥٩	٦٥	٢٢٤	٧١	٢٩
١٣٩٧	١٧٥	٨٩	٢٦١	٦٧	٣٣
١٣٩٨	١٨٩	١١١	٣٠٠	٦٣	٣٧
١٣٩٩	١٩٨	١٤٣	٣٤١	٥٨	٤٢
١٤٠٠	٢٠٣	١٨٠	٣٨٣	٥٣	٤٧
١٤٠١	٢٠٩	٢١٧	٤٢٦	٤٩	٥١
١٤٠٢	٢٢٠	٢٤٨	٤٦٨	٤٧	٥٣
١٤٠٣	٢٢٥	٢٨٦	٥١١	٤٤	٥٦
١٤٠٤	٢٢٨	٣٢٧	٥٥٥	٤١	٥٩
١٤٠٥	٢٣٤	٣٦٥	٥٥٩	٣٩	٦١
١٤٠٦	٢٣٨	٤٠٥	٦٤٤	٣٧	٦٣

تابع - جدول (١٣).

السنة	عمال مواطنون	عمال وافدون	جملة العمال	نسبة المواطنين	نسبة الوافدين
١٤٠٧	٢٧٤	٤٤٧	٧٢١	٣٨	٦٢
١٤٠٨	٣٢٧	٤٧٠	٧٩٦	٤١	٥٩
١٤٠٩	٣٧٥	٤٩٧	٨٧١	٤٣	٥٧
١٤١٠	٤٣٤	٥١٠	٩٤٤	٤٦	٥٤
١٤١١	٤٧٧	٥٣٨	١٠١٦	٤٧	٥٣
١٤١٢	٥١٢	٥٧٧	١٠٨٩	٤٧	٥٣
١٤١٣	٥٥٨	٦٠٤	١١٦٢	٤٨	٥٢
١٤١٤	٦١٠	٦٦١	١٢٧٢	٤٨	٥٢
١٤١٥	٦٠٧	٦٣٢	١٢٣٩	٤٩	٥١
١٤١٦	٥٩١	٦١٧	١٢٠٨	٤٩	٥١
١٤١٧	٦٨٦	٧١٤	١٤٠٠	٤٩	٥١
١٤١٨	٦٨٧	٧٤٤	١٤٣٠	٤٨	٥٢
١٤١٩	٧٣٢	٨٢٥	١٥٥٧	٤٧	٥٣
١٤٢٠	٨١٣	٨٨١	١٦٩٤	٤٨	٥٢
١٤٢١	٧٤٥	٨٨٠	١٩٣٤	٤٨	٥٢
١٤٢٢	٧٨٨	٨٤٩	١٦٣٧	٤٨	٥٢
١٤٢٣	٨٢٤	٩٠١	١٧٢٥	٤٨	٥٢
١٤٢٤*	٨٦١	٨٩٩	١٧٦٠	٤٩	٥١

المصدر: مؤسسة النقد العربي السعودي، التقرير السنوي السابع والثلاثون، الرياض: الإدارة العامة للأبحاث الاقتصادية والإحصاء، ١٤٢٤، ٢٩١ .

* من تقديرات الباحث.

ومن الاستدلال الإحصائى لنتائج تحليل الاستبانة، نستعرض فيما يلى بعض الخصائص الإحصائية للعمالة الوافدة والعمالة المواطنة، التى تؤثر بشكل مباشر فى نمط التوظيف بقطاع التجارة، كما تؤثر أيضًا فى طلب منشآت قطاع التجارة على العمل من نوعى العمالة.

المستوى التعليمى للعمالة:

تفيد النتائج التالية أن مستوى التعليم لدى العمالة المواطنة أفضل منه لدى العمالة الوافدة، وهذا يعنى أنه رغم ارتفاع المستوى التعليمى للعمال المواطنين وارتفاع أجورهم الشهرية، إلا أن تخصصاتهم العلمية ربما تكون أقل من متطلبات الوظائف التى يشغلها العمال الوافدون. كما أن تخصصات العمالة المواطنة قد لا تكون متسقة بالضرورة مع طبيعة متطلبات الوظائف التى يشغلونها.

جدول رقم (١٤)
الخصائص التعليمية لعينة عمال التجارة سنة ١٤٢٤هـ

نوع العمالة	أمى	يقرأ ويكتب	ثانوى أو أقل	مؤهل جامعى	دراسات عليا	المجموع
المواطنون	٣٣	١٤٦٠٧	١١١٩٥	٢٧٦٨	٥	٢٨٦٥٤
	٠٪	٥١٪	٣٩٪	١٠٪	٠٪	١٠٠٪
الوافدة	١٨١٥	١٠١٣٠	١٣٧٦٩	٤٣٣٠	٤٤٩	٣٠٤٩٣
	٦,٠٪	٣٣٪	٤٥٪	١٤٪	١٪	١٠٠٪

المصدر: تحليل الاستبانة.

الخصائص التعليمية:

ولما للخصائص التعليمية من تأثير فى نسب وهيكل توظيف العمالة المواطنة والوافدة، وبمقارنة أعداد العمال المواطنين والوافدين فى المنشأة حسب المستوى التعليمى، وباختبار الفرق بين متوسطى أعداد العمال المواطنين والوافدين حسب المستوى التعليمى؛ يتضح وجود فرق عالى المعنوية بين المتوسطين وذلك لجميع

المستويات التعليمية محل البحث، كما هو موضح بجدول رقم (١٥) مع ملاحظة أن متوسط أعداد العمالة المواطنة فى المنشأة أكبر من متوسط أعداد العمالة الوافدة فى جميع المستويات التعليمية ما عدا المستوى التعليمى يقرأ ويكتب.

جدول رقم (١٥)
متوسط أعداد العمالة المواطنة والوافدة فى العينة حسب المستوى التعليمى

المستوى التعليمى	متوسط العمالة المواطنة	متوسط العمال الوافدة	T	P-Value
أمى	$\overline{\chi}$ = ٦٦	$\overline{\chi}$ = ١	٨,٣٨	٠
يقرأ ويكتب	$\overline{\chi}$ = ٣,٦٨	$\overline{\chi}$ = ٥,٣١	٨,٦٢-	٠
ثانوى فأقل	$\overline{\chi}$ = ٥,٠٠	$\overline{\chi}$ = ٤,٠٧	٣,٣٤	٠١
مؤهل جامعى	$\overline{\chi}$ = ١,٥٧	$\overline{\chi}$ = ١,٠١	٦,٦٥	٠
دراسات عليا	$\overline{\chi}$ = ١٦	$\overline{\chi}$ = ٢	٥,٢٦	٠

المصدر: تحليل الاستبانة.

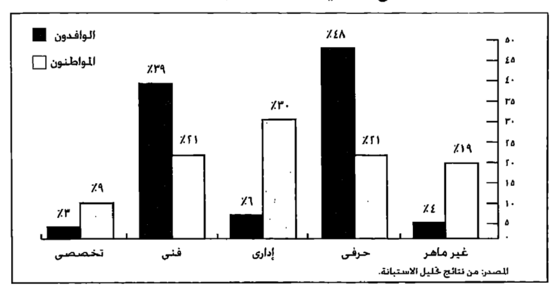
ومن دراسة تجانس توزيع العمالة المواطنة والوافدة حسب المستوى التعليمى، بإجراء اختبار التجانس لتوزيع نوعى العمالة حسب المستوى التعليمى، وجد أن قيمة chi ٢ = ٣٤٠٠,٦٧، d.f = ٤، P-value = ٠,٠٠؛ يدل على عدم تجانس مرتفع المعنوية بين توزيع العمالة المواطنة وتوزيع العمالة الوافدة حسب المستوى التعليمى، ويتفق هذا مع النتيجة التى تم التوصل إليها سابقًا عند اختبار الفرق بين متوسطى أعداد العمال المواطنين ومتوسط أعداد العمال الوافدين حسب المستوى التعليمى.

مهارة العمالة:

ولما لخصائص المهارة من أثر واضح فى نسب هيكل العمالة الوافدة والمواطنة، قورنت أعداد الموظفين والعمال المواطنين بأعداد الوافدين فى المنشأة حسب مهارة العمال، وباختبار الفرق بين متوسط أعداد العمال المواطنين

ومتوسط أعداد العمال الوافدين حسب مهارة العمال، يتضح وجود فرق عالى المعنوية بين المتوسطين، وذلك لجميع أنواع المهارات محل البحث، مع ملاحظة أن متوسط أعداد العمالة المواطنة فى المنشأة أكبر من متوسط العمالة الوافدة فى المهارات: غير ماهر - إدارى - تخصصى، فى حين أن متوسط أعداد العمالة المواطنة أقل من متوسط أعداد العمالة الوافدة فى المهارات: حرفى - فنى.

شكل رقم (١)
توزيع الموظفين والعمال حسب مهارة العمل



المصدر: من نتائج تحليل الاستبانة.

جدول رقم (١٦)
متوسط أعداد العمالة المواطنة والوافدة فى العينة حسب مهارة العمال

المهارة	متوسط العمال المواطنين	متوسط العمال الوافدين	T	P-Value
غير ماهر	$\overline{X}$ = ١,٩٥	$\overline{X}$ = ٠,٤٦	١٤,٢	٠,٠٠
حرفى	$\overline{X}$ = ٢,١٦	$\overline{X}$ = ٤,٩٥	١٦,٨-	٠,٠٠
إدارى	$\overline{X}$ = ٣,٢٠	$\overline{X}$ = ٠,٦٤	١٩,١	٠,٠٠
فنى	$\overline{X}$ = ٢,٢٦	$\overline{X}$ = ٤,١١	١٠,٣	٠,٠٠
تخصصى	$\overline{X}$ = ٠,٩٠	$\overline{X}$ = ٠,٣٠	٧,١	٠,٠٠

المصدر: من نتائج تحليل الاستبانة.

وبإجراء اختبار التجانس لتوزيع العمالة المواطنة وتوزيع العمالة الوافدة حسب مهارة العمال، وجد أن قيمة ١٢٥٤٨,٢ = ٢ - chi، $d.f = 4$، $P\text{-}value = 0.00$. مما يدل على عدم تجانس مرتفع المعنوية بين توزيع نوعى العمالة حسب مهارة العمال، وهذا يتفق مع النتيجة التى تمَّ التوصل إليها سابقًا عند اختبار الفرق بين متوسطى أعداد العمال المواطنين ومتوسط أعداد العمال الوافدين حسب مهارة العامل.

الخصائص التأهيلية للتخصصات العلمية للعمالة:

يبين جدول (١٧) أن للخصائص المتعلقة بالتأهيل العلمى للعمالة تأثيرها فى نسب وهيكل التوظيف.

جدول رقم (١٧)
التخصصات التأهيلية لعمال التجارة سنة ١٤٢٤هـ

نوع العمالة	تخصصات تجارية ومالية	تخصصات شرعية وقانونية	تخصصات علمية	تخصصات طبية	تخصصات إنسانية	المجموع
الوافدون	٤٥٥٧	١٣٢٩	٧٥٣٥	٣٧٨	٥٠٧	١٣٧٥٦
	٪٢٩	٪١٠	٪٥٥	٪٣	٪٤	٪١٠٠
المواطنون	٦٠٩٠	٧٠٢١	٤٤٦٢	٤٠٥	٦٠٧	١٨٥٨٥
	٪٣٣	٪٣٨	٪٢٤	٪٢	٪٣	٪١٠٠

المصدر: من نتائج تحليل الاستبانة.

وبمقارنة أعداد العمال المواطنين والعمال الوافدين فى المنشأة حسب التخصصات العلمية، وباختبار الفرق بين متوسط أعداد العمال المواطنين والموظفين الوافدين حسب التخصصات (انظر جدول رقم (١٨))، يتضح وجود فرق عالى المعنوية بين المتوسطين، وذلك فى التخصصات: الدراسات التجارية والمالية والدراسات الشرعية والقانونية، علمًا بأن أعداد العمال المواطنين أكبر

من العمال الوافدين فى هذين التخصصين. كذلك يوجد فرق عالى المعنوية بين المتوسطين فى التخصصات العلمية مع زيادة أعداد الموظفين الوافدين عن العمال المواطنين، فى حين لا يوجد فرق معنوى بين المتوسطين فى التخصصات الطبية والإنسانية.

جدول رقم (١٨)
متوسط أعداد العمال المواطنين والوافدين حسب التخصصات العلمية

المهارة	متوسط العمال المواطنين	متوسط العمال الوافدين	T	P-Value
تجارية ومالية	$\overline{X}$ = ٢,٢١	$\overline{X}$ = ١,٤٦	٥,٤١	٠,٠٠
شرعية وقانونية	$\overline{X}$ = ٢,٥٥	$\overline{X}$ = ٤٨	١٣,٣٦	٠,٠٠
علمية	$\overline{X}$ = ١,٦٢	$\overline{X}$ = ٢,٧٤	١١,٨-	٠,٠٠
طبية	$\overline{X}$ = ١٥	$\overline{X}$ = ١٤	٣٩	.٧٠
علوم إنسانية	$\overline{X}$ = ٠,٢٢	$\overline{X}$ = ١٨	١,١٣	.٢٦

المصدر: من نتائج تحليل الاستبانة.

وبإجراء اختبار التجانس لتوزيع العمالة المواطنة وتوزيع العمالة الوافدة حسب التخصصات العلمية، وجد أن قيمة chi - ٢ = ٤٤٨٥,٨، $d.f = 4$، $P\text{-}value = 0.00$؛ مما يدل على عدم تجانس مرتفع المعنوية بين توزيع العمالة المواطنة وتوزيع العمالة الوافدة حسب التخصصات العلمية.

أجور العمالة الوافدة والمواطنة:

بمقارنة أجور كلٍّ من العمال المواطنين والوافدين فى المنشأة حسب مهارة العمل، تمَّ اختبار الفرق بين متوسط أجور نوعى العمالة. ويتضح من الجدول رقم (١٩)، وجود فرق عالى المعنوية بين المتوسطين وذلك لجميع المهارات، مع ملاحظة أن متوسط أجور العمال المواطنين أكبر من متوسط أجور العمال الوافدين لجميع المهارات.

وتتلخص نتيجة هذا التحليل الإحصائى فى أن العامل الوافد أقل أجرًا وأكثر مهارة من نظيره المواطن، فى حين أن العامل المواطن أرفع مستوى تعليميًا وتخصصًا علميًا. ورغم ذلك يميل أصحاب المنشآت إلى تفضيل استخدام العمالة الوافدة لرخص تكاليفها. كما يستفاد من دالة نمو نوعى العمالة أن مرونة الطلب على العمالة الوافدة إزاء الإنتاجية والاستثمار أكبر منها بالنسبة للعمالة المواطنة. ولذلك - ما لم يحدث تغير فى سياسات الاستقدام - يتوقع استمرار تدفق العمالة الوافدة لسوق العمل السعودى خلال خطة التنمية السابعة على نحو يقدر بنسبة ٥, ١٪ سنويًا من بداية هذه الخطة، ويؤدى كل ذلك إلى انخفاض القدرة التنافسية للعمالة المواطنة لوجود وظائف جديدة أو إحلالها محل العمالة الوافدة (السودانى وعبد الخير، ١٤٢٢هـ).

جدول رقم (١٩)
متوسط أجور العمال المواطنين والوافدين فى العينة

المهارة	متوسط العمال المواطنين (ر.س)	متوسط العمال الوافدين (ر.س)	T	P-Value
غير ماهر	١٤٣٠	٥٥٩	٥٢,٨	٠,٠٠
حرفى	١٩٤٧	٦٥٩	٢٩,١٦	٠,٠٠
إدارى	٢٦٧٥	٩١١	٥٨,٦٤	٠,٠٠
فنى	٢٧٤٧	٩٤٥	٤٨,٣٠	٠,٠٠
تخصصى	٣٩٩٣	١٨٩١	٢٥,٧٥	٠,٠٠

المصدر: من نتائج تحليل الاستبانة.

وظائف العمال الوافدين القابلة للسعودة:

يستهدف هذا الجزء استطلاع فرص توظيف العمالة المواطنة محل الوافدة من خلال تحليل متطلبات شغل تلك الوظائف من حيث معايير الخبرات والمؤهلات العلمية والمهارات التشغيلية وخصائص العمال الوافدين الذين يشغلون

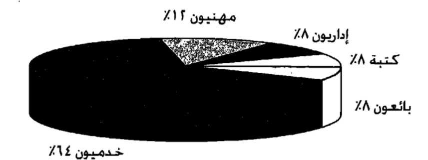
حاليًا هذه الوظائف. ويوفر الأساس لتحليل إمكانيات العمال المواطنين لشغل الوظائف التى يشغلها حاليًا عمال وافدون.

تحليل وظائف الوافدين القابلة للسعودة:

شغل العمال الوافدون ٨٩٩,٣ ألف وظيفة فى سنة ١٤٢٤هـ، وزعت على خمس مهن رئيسة: مهن الأعمال التقنية، والوظائف الإدارية، والأعمال المكتبية، وعمال البيع وخاصة المتنقلين، علاوة على وظائف الخدمة المعاونة والنظافة. ويوضح الشكل (٢) تقسيم العمالة الوافدة التى يمكن سعودتها بين المهن الخمس الرئيسة السالفة الذكر.

ويستدل من الجدول (٢٠) على تزايد العمالة الوافدة فى الوظائف الرئيسة ثم انخفاضها؛ مما يشير إلى بدء إثمار سياسة السعودة واتجاه المواطنين لشغل بعض تلك الوظائف، كما بدأت العمالة المواطنة تدخل بعض الوظائف التى كانت تشغلها العمالة الوافدة من قبل، مثل حراس الأمن والمعقبين ومديرى شؤون الموظفين وأمناء الصندوق، علاوة على وظائف البيع فى محال بيع الخضار والفواكه والمكاتب العقارية؛ مما أدى إلى إحلال عمالة وطنية محل العمالة الوافدة.

شكل رقم (٢)
هيكل مهن العمال الوافدين ١٤٢٤هـ



ولأن اتجاه استقدام العمالة الوافدة يزيد سنويًا، فإن استقدام عامل أجنبى إضافى يحرم سوق العمل المحلى من فرصة توظيف عامل مواطن بسبب ارتفاع معدل الإحلال الحدى التقنى لصالح العمالة الوافدة. ولكن لا يفوت التنويه بوجود أعمال ومهن – فى بعض مناطق المملكة – ما زالت العمالة المواطنة تعزف عنها، ومن الصعب توفير احتياجات سوق العمل السعودى منها بدون اللجوء إلى العمالة الوافدة فى هذه الحالة لفترة من الزمن قد تطول أو تقصر.

جدول رقم (٢٠)
توزيع العمالة الوافدة حسب المهن ١٣٩١-١٤٢٤هـ

السنة	توزيع العمال الوافدين حسب المهن (ألف عامل)						نسب توزيع العمال الوافدين حسب المهن (٪)					
	تقنى	إدارى	كاتب	بائع	خدمى	مجموع	تقنى	إدارى	كاتب	بائع	خدمى	مجموع
١٣٩١	٢,١	٣	٨	١,٢	٩,٩	١٤,٢	١٤,٧	١,٨	٥,٧	٨,٣	٦٩,٥	١٠٠
١٣٩٢	٢,٧	٤	١,٣	١,٨	١٤,٤	٢٥	١٣,١	١,٩	٦,١	٨,٨	٧١	١٠٠
١٣٩٣	٣,٠	٥	١,٩	٢,٥	٢١,٥	٢٩,٤	١٢	١,٨	٦,٣	٨,٥	٧٣,٢	١٠٠
١٣٩٤	٣,٧	٧	٢,٥	٣,١	٣١,٤	٤١,٣	٨,٩	١,٧	٦,١	٧,٤	٧٥,٩	١٠٠
١٣٩٥	٣,٧	٨	٣,٥	٤,٠	٤٦	٥٢,٥	٧,١	١,٥	٦,٦	٧,٦	٧٧,٢	١٠٠
١٣٩٦	٣,٨	٧	٤,٢	٥,٥	٥٧	٦٤,٩	٥,٨	١,١	٦,٥	٨,٥	٧٨,١	١٠٠
١٣٩٧	٥,٣	١,٠	٦,٣	٧,٧	٦٥,٩	٨٦,٢	٦,٢	١,٢	٧,٣	٨,٩	٧٦,٤	١٠٠
١٣٩٨	٧,٩	١,٤	٩,٠	١١	٨٢,٧	١١١,٢	٧,١	١,٣	٨,١	٩,١	٧٤,٤	١٠٠
١٣٩٩	١١,٦	٢,١	١٢,٨	١٢,٨	١٠٤,٠	١٤٣,٣	٨,١	١,٥	٨,٩	٨,٩	٧٢,٦	١٠٠
١٤٠٠	١٥,٣	٢,٩	١٦,٤	١٥,٣	١٣٢	١٨١	٨,٥	١,٦	٩,١	٨,٥	٧٢,٣	١٠٠
١٤٠١	١٨,٠	٣,٠	٢٤	١٩,٣	١٥٦,٥	٢١٧,٤	٨,٣	١,٤	٩,٤	٨,٩	٧٢,٠	١٠٠
١٤٠٢	٢٢,١	٣,٧	٢٤,٣	٢٢,٦	١٧٥,٥	٢٤٨,٣	٨,٩	١,٥	٩,٨	٩,١	٧٧	١٠٠
١٤٠٣	٢٨,٩	٤,٩	٢٨,٤	٢٥,٨	١٩٨,٥	٢٨٦,٤	١١	١,٧	٩,٩	٩,٠	٦٩,٣	١٠٠
١٤٠٤	٤١,٣	٥,٩	٣٣,٤	٣١,١	٢١٥,٨	٣٢٧,٥	١٢,٦	١,٨	١٢	٩,٥	٦٥,٩	١٠٠

تابع - جدول (٢٠).

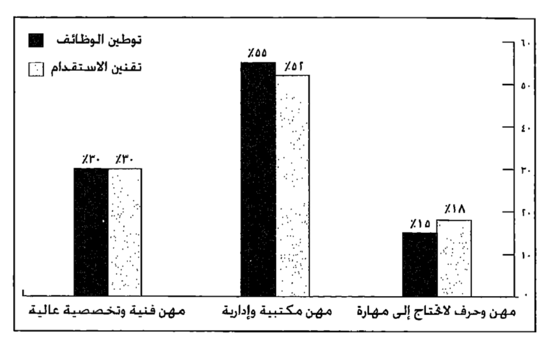
السنة	توزيع العمال الوافدين حسب المهن (ألف عامل)						نسب توزيع العمال الوافدين حسب المهن (٪)					
	تقني	إداري	كاتب	بائع	خدمي	مجموع	تقني	إداري	كاتب	بائع	خدمي	مجموع
١٤٠٥	٤٩,٧	٦,٩	٣٨,٤	٣٦,٢	٢٣٤,٣	٣٦٥,٥	١٣,٦	١,٩	١٥	٩,٩	٦٤,١	١٠٠
١٤٠٦	٥٩,٦	٨,٥	٤١,٨	٣٩,٧	٢٥٥,٨	٤٠٥,٥	١٤,٧	٢,١	١٣	٩,٨	٦٣,١	١٠٠
١٤٠٧	٦٦,٦	١٣	٤٥,١	٤٤,٢	٢٨٦	٤٤٦,٧	١٤,٩	٢,٣	١١	٩,٩	٦٢,٨	١٠٠
١٤٠٨	٧١,٠	٩,٤	٤٨,٤	٤٥,٦	٢٩٥,٦	٤٦٩,٩	١٥,١	٢,٠	١٣	٩,٧	٦٢,٩	١٠٠
١٤٠٩	٨٤	٩,٤	٥٥,١	٥١	٣٠١,٤	٤٩٦,٥	١٦,٢	١,٩	١١,١	١١	٦٧	١٠٠
١٤١٠	٨٣,٦	٩,٢	٥٨,١	٥٤,٦	٣٠٤,٤	٥٠٩,٩	١٦,٤	١,٨	١١,٤	١٧	٥٩,٧	١٠٠
١٤١١	٨٦,١	٩,٢	٦٨	٥٨,٧	٣٢٣,٦	٥٣٨,٤	١٦,٠	١,٧	١١,٣	١٩	٦١	١٠٠
١٤١٢	٩٥,٣	١١,٠	٦٤,١	٦٦	٣٤٦,٥	٥٧٧,٤	١٦,٥	١,٩	١١,١	١٥	٦	١٠٠
١٤١٣	٩١,٢	١٢,٧	٦٣,٤	٦١,٦	٣٧٥,١	٦٠٤,٠	١٥,١	٢,١	١٥	١٢	٦٢,١	١٠٠
١٤١٤	٩٣,٩	١٨,٥	٦٦,٨	٦٣,٥	٤١٨,٥	٦٦١,٢	١٤,٢	٢,٨	١١	٩,٦	٦٣,٣	١٠٠
١٤١٥	٦٤,٦	١٦,٧	٤١,١	٤١,٩	٢٦٣,٦	٤٢٧,٩	١٥,١	٣,٩	٩,٦	٩,٨	٦١,٦	١٠٠
١٤١٦	٧٨,٥	٢٣,٢	٥٢,٠	٥٢,٠	٢٥٩,٣	٥٦٥,٠	١٣,٩	٤,١	٩,٢	٩,٢	٦٣,٦	١٠٠
١٤١٧	٩١,٤	٣٥,٠	٦٣,٥	٦٣,٥	٤٦٤	٧١٣,٨	١٢,٨	٤,٩	٨,٩	٨,٩	٦٤,٥	١٠٠
١٤١٨	٩٣,٧	٣٨,٧	٦١,٧	٦٣,٢	٤٨٦,٥	٧٤٣,٩	١٢,٦	٥,٢	٨,٣	٨,٥	٦٥,٤	١٠٠
١٤١٩	١٠١,٥	٥٣	٦٥,٢	٧٢,٦	٥٣٥,٦	٨٢٥,٣	١٢,٣	٦,١	٧,٩	٨,٨	٦٤,٩	١٠٠
١٤٢٠	١٠٦,٦	٦٣,٤	٦٨,٧	٧٤,٠	٥٦٨,١	٨٨٨	١٢,١	٧,٢	٧,٨	٨,٤	٦٤,٥	١٠٠
١٤٢١	٩٤,٨	٦٧,٨	٦٢,١	٦٦,٢	٥٢٦,٢	٨١٧,٠	١١,٦	٨,٣	٧,٦	٨,١	٦٤,٤	١٠٠
١٤٢٢	١٠٢,٠	٤٩,٣	٧٢,٢	٦٩,٧	٥٥٦,٦	٨٤٩,٨	١٢,٠	٥,٨	٨,٥	٨,٢	٦٥,٥	١٠٠
١٤٢٣	١١٧,٢	٤٥,١	٨١,٢	٨٥,٧	٥٧٢,٦	٩٠١,٨	١٣,٠	٥,٠	٩,٠	٩,٥	٦٣,٥	١٠٠
١٤٢٤	٩٨,٩	٥٥,٨	٥٧,٦	٨٥,٤	٦٠١,٦	٨٩٩,٣	١١,٠	٦,٢	٦,٤	٩,٥	٦٦,٩	١٠٠

المصدر: المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية، نشرات وتقارير سنوية مختلفة.

المهن التى يجب تقييد الاستقدام فيها:

تبين أن ١٨٪ من المنشآت فى العينة ترى تقييد الاستقدام فى المهن والحرف التى لا تحتاج إلى مهارة وأن ٥٢٪ من المنشآت ترى التقييد فى المهن المكتبية والإدارية، فى حين أن ٣٠٪ من المنشآت ترى تقييد الاستقدام فى المهن الفنية والتخصصية، انظر الشكل (٣).

شكل رقم (٣)
المهن التى ترى المنشأة تقييد الاستقدام وتوطين الوظائف فيها



المهن التى يجب توطين الوظائف فيها:

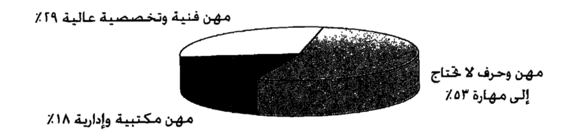
يرى ما نسبته ١٥٪ من المنشآت إمكانية توطين الوظائف فى المهن والحرف التى لا تحتاج إلى مهارة، فى حين يرى ٥٥٪ من المنشآت ضرورة توطين الوظائف فى المهن المكتبية والإدارية، ويرى ٣٠٪ من المنشآت إمكانية توطين الوظائف فى المهن الفنية والتخصصية العالية – انظر الشكل (٣) – وهذا يتفق مع رأى المنشآت حول المهن التى يجب تقييد الاستقدام فيها والتى تمت الإشارة إليها سابقًا.

المهن التى ترى المنشآت ضرورة الاستعانة بالعمالة الوافدة فيها:

يرى ما نسبته ٥٣٪ من المنشآت ضرورة الاستعانة بالعمالة الوافدة فى المهن والحرف التى لا تحتاج إلى مهارة، فى حين يرى ما نسبة ١٨٪ من المنشآت ضرورة الاستعانة بالعمالة الوافدة فى المهن المكتبية والإدارية، ويرى ما نسبة ٢٩٪ من المنشآت ضرورة الاستعانة بالعمالة الوافدة فى المهن الفنية والتخصصية العالية، انظر شكل (٤).

ويتفق ما سبق مع رأى المنشآت حول المهن التى يجب تقييد الاستقدام فيها وكذلك المهن التى يجب توطين الوظائف فيها والتى تمت مناقشتها أعلاه.

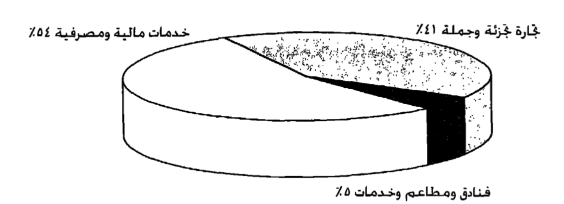
شكل رقم (٤)
المهن التى ترى المنشأة ضرورة الاستعانة بالعمالة الوافدة فيها



الأنشطة التى ترى المنشآت إمكانية توطين الوظائف فيها

من الشكل (٥) يتضح أن ما نسبته ٤١٪ من المنشآت ترى أنه ينبغى توطين الوظائف فى نشاط تجارة التجزئة والجملة والوكالات التجارية، فى حين يرى ما نسبته ٥٪ فقط من المنشآت أنه ينبغى توطين الوظائف فى نشاط الفنادق والمطاعم والخدمات السياحية والخدمات العامة، أما نسبة ٥٤٪ من المنشآت فترى توطين الوظائف فى نشاط الخدمات المالية والمصرفية.

شكل رقم (٥)
الأنشطة التى ترى المنشأة إمكانية توطين الوظائف فيها



وباستطلاع راى المنشآت عن الشروط المؤهلة للسعودة تبين أن التدريب والخبرة شكلت نسبة ٣٧٪ من اهتمامات أصحاب المنشآت، يلى ذلك القدرة الإنتاجية للعمال بنسبة ٢٢,٥٪ ثم المؤهل الدراسى بنسبة ٢٢٪ يلى ذلك المهارات التنظيمية بنسبة ١٠,٥٪، وأخيرًا الاهتمام باللغات والحاسب بنسبة ٨٪. وباختبار مدى التوافق لنسب الشروط المؤهلة للسعودة مع باقى تقييم المنشآت من حيث الأهمية أو عدم الأهمية لها تبين معنوية النتائج بدرجة ثقة ٩٥٪ (نتائج تحليل الاستبانة).

العلاقة بين ضرورة تقييد الاستقدام بضرورة توطين الوظائف:

بدراسة العلاقة بين المهن التى ترى المنشآت ضرورة تقييد الاستقدام فيها والمهن التى ترى ضرورة توطين الوظائف فيها فى العينة، كما هو موضح بجدول (٢١) وجد أن قيمة ٤٤٠٩,٩ = chi - ٢، $d.f = 4$، $P\text{-}value = 0.00$؛ مما يعنى وجود علاقة عالية المعنوية بين المهن التى ترى المنشأة ضرورة تقييد الاستقدام فيها والمهن التى ترى ضرورة توطين الوظائف فيها وهذا منطقى بطبيعة الحال.

جدول رقم (٢١)
علاقة ضرورة تقييد الاستقدام بتوطين الوظائف فى بعض المهن

مهن تستدعى تقييد الاستقدام فيها	مهن تستدعى توطين الوظائف عليها			المجموع ٪
	غير ماهرة	مكتبية وإدارية	فنية وتخصصية عالية	
غير ماهرة	٤١٠	٦٢	٣٤	٥٠٦ ٪١٨
مهن إدارية	٣	١٣٩٥	١١	١٤٠٩ ٪٥١
فنية وتخصصية عالية	٨	٤٦	٧٨٣	٨٣٧ ٪٣٠
المجموع ٪	٤٢١ ٪١٥	١٥٠٣ ٪٥٥	٨٢٨ ٪٣٠	٢٧٥٢ ٪١٠٠

المصدر: نتائج تحليل بيانات الاستبانة.

تقدير إمكانيات التوطين على وظائف الوافدين:

سبقت الإشارة إلى أن العمال الوافدين يشغلون نحو٨٩٩ ألف وظيفة فى المجالات التجارية موزعة على خمس مهن موضحة بالجدول (٢٠). وقد أعرب أصحاب المنشآت فى ردودهم على أسئلة الاستبانة، أن المنشآت ترى إمكانية توطين ١٥٪ من وظائف الوافدين التى لا تستدعى مهارة، ٥٥٪ من وظائف الوافدين المكتبية والإدارية و٣٠٪ من وظائف الوافدين الفنية والتخصصية. ويرتبون أولوياتهم للوظائف الحرفية ثم الفنية ثم التخصصية فالإدارية، وأخيرًا للوظائف التى لا تستدعى مهارة.

وجدير بالذكر أن ٥٣٪ من المنشآت ترى ضرورة الاستعانة بعمالة وافدة فى مجالات النشاط التى لا تحتاج إلى مهارات معينة. وترى نسبة ٢٩٪ من المنشآت ضرورة استخدام العمالة الوافدة فى المهن الفنية والتخصصية العالية بسبب أنها نادرة نسبيًا بين العمال المواطنين.

فى ضوء تحليل المسح الميدانى لسوق العمل فى قطاع التجارة، تم تقدير إمكانية إحلال العمالة المواطنة لتسكينها على الوظائف التى يشغلها العمال الوافدون طبقًا لطبيعة المهن التى يشغلونها. وتبين أن هناك نحو ٤٣٩ ألف وظيفة بنسبة ٤٩٪ من وظائف العمالة الوافدة، قابلة للسعودة فورًا. لكن يلاحظ أن نسبة ٦٤٪ من تقديرات الإحلال تتركز فى مهن الخدمة المعاونة التى قد لا يفضلها العمال السعوديون فى بعض المناطق. على حين تقدر نسبة الإحلال فى وظائف عمال البيع (البائعين والمسوقين) ٢٪ فقط مما يعنى احتمال استمرار الالتجاء إلى العمال الوافدين فى هذه المهن. أما عن نسبة الإحلال فى وظائف الإداريين والمحاسبين والفنيين المهنيين فتقدر بنحو ٣٤٪، وهذه نقطة يمكن أن تسهم فى تخفيف حدة البطالة بين خريجى الجامعات والمتخصصين السعوديين.

أسباب اختلالات سوق العمل فى قطاع التجارة:

مازالت أعداد العمالة المواطنة فى بعض المهن منخفضة بسبب أن القوى العاملة المواطنة مركزة فى الوظائف الإدارية والمكتبية دون غيرها، ويرجع ذلك إلى عدد من العوامل التى تقلل من جاذبية المهن الأخرى للعمالة المواطنة. وهذا يتطلب وضع عدد من الضوابط والإجراءات التى تساعد على تحقيق الاستقرار الوظيفى للعاملين السعوديين بتلك المهن، فضلاً عن التوسع فى تأهيل الراغبين فى العمل بتلك المهن فى معاهد التعليم الفنى والتدريب المهنى والكليات التقنية.

وعلى الرغم من طموحات خطط التنمية فإن نتائجها كانت متواضعة الأداء، فبينما افترضت الخطة السادسة للتنمية إيجاد ٣٤٠ ألف فرصة عمل جديدة، نرى أداء الاقتصاد السعودى على استيعاب هذا القدر من العمالة المواطنة أقل من الطموحات المعلنة، إذ لم تستوعب الدوائر الحكومية سوى ١٠٪ من هذا الهدف، وكان من المأمول أن يتولى القطاع الخاص توظيف القدر الباقى من فائض عرض العمل.

نظرًا لزيادة الطلب المحلى على خدمات العمال خلال الفترة (١٣٩١ - ١٤٢٠هـ) بمعدل سنوى متوسط ٤,٩٪، فى حين تزايد عرض العمل المحلى ٣,٢٪ خلال الفترة الزمنية نفسها، على الرغم من تزايد السكان السعوديين فى سن العمل (١٥-٦٠سنة) بمعدل سنوى ٤,٥٪ خلال الفترة نفسها. وقد أوجد هذا الوضع فى البداية فائضًا فى الطلب على خدمات عنصر العمل، تمَّ تغطيته عن طريق استقدام العمالة الوافدة، مما ضاعف من اعتماد سوق العمل المحلى على العمالة الوافدة. وانتهى الأمر إلى أن تقلصت نسبة العمالة المواطنة فى القطاع الخاص إلى ما دون ١٠٪ حتى سنة ١٤٢١هـ، كما تغير هيكل المهن والوظائف فى ذلك القطاع، وتولد عن ذلك بطالة فى العمالة المواطنة فى السنة نفسها؛ مما أثار ضرورة توطين الوظائف فى قطاع التجارة.

وبعدما أينعت ثمار التنمية الاقتصادية وآتت أكلها، بدأت سوق العمل المحلى تعزز عرضها على العمالة المواطنة. إلا أن معايير منشآت الأعمال الخاصة فى إطار سعيها لتعظيم الربح، اتجهت إلى تحديد طلبها على خدمات العمال فى ضوء منظومة عائد الإنتاجية الحدية للعمل وتكلفته. ونتيجة لهدف الربحية التجارية دأبت المنشآت على تفضيل الاستعانة بالعمالة الوافدة عوضًا عن العمالة المواطنة، لعدة اعتبارات، منها:

١- ارتفاع تكلفة إعداد وتأهيل وتدريب الخريجين السعوديين الداخلين الجدد إلى سوق العمل، مقابل انخفاض تكلفة استقدام العمالة الوافدة.

٢- ملاءمة العمالة الوافدة لمتطلبات العمل فى منشآت القطاع الخاص من حيث الخبرات الجاهزة والتأهيل والتدريب.

٣- انخفاض أجور العمال الوافدين مقارنةً بأجور نظرائهم المواطنين، فضلاً عن ارتفاع إنتاجيتهم نسبيًا مقارنة بإنتاجية أقرانهم العمال المواطنين.

٤- سهولة استقدام العمالة الوافدة بالنوعيات التى تلبى اهتمامات رجال الأعمال، من حيث الخبرة والمؤهل والمهنة؛ مما يؤهلها للانخراط مباشرة فى العمل، دون حاجة إلى تدريب أو تأهيل.

٥- تحمل صاحب العمل تكاليف إضافية عن تشغيل العامل السعودى (أقساط التأمينات الاجتماعية)، فى حين أنه غير ملزم بذلك بالنسبة للعمالة الوافدة، مرسوم ملكى ٤٣/ ١٠/٧/١٤٠٧هـ ألغى تطبيق التأمينات الاجتماعية على العمالة الوافدة.

٦- يتمّ توظيف العمالة الوافدة بعقود دورية ويمكن لصاحب العمل إنهاء التعاقد مع العامل الوافد بصورة أسهل نسبيًا من شروط إنهاء عمل المواطن السعودى، وذلك إذا لم يكن العامل محل رضاء صاحب العمل مما يسقط عنه مسوّغ الإقامة فى المملكة العربية السعودية.

٧- ارتفاع معدل دوران العامل السعودى؛ لضعف عوامل الاستقرار الوظيفى؛ لأنه يبحث دائمًا عن فرص وظيفية أعلى أجرًا وأكثر ملاءمة؛ الأمر الذى لا تتسم به العمالة الوافدة لارتباطها بالعمل الذى يتمّ تسكينها عليه.

٨- يقبل العامل الوافد مزاولة عمله فى أى موقع حسب إرادة صاحب العمل، وهو ما لا يتوافر لدى العامل السعودى الذى يفضل عادة الاستقرار فى حدود محل إقامته.

الخلاصة والتوصيات:

يسهم قطاع التجارة بتوظيف نحو ١,٧ مليون عامل بينهم ٨٩٩ ألف عامل أجنبى وافد خلال سنة ١٤٢٤هـ. وبسبب نمو إنتاجية هذا القطاع بمعدل يُراوح بين ٧-١٢٪ خلال الفترة ١٣٩١-١٤٢٤هـ، زاد الطلب المحلى على العمالة بمعدل سنوى ٥,٤ ٪ خلال الفترة نفسها، فى حين تزايد عرض العمال المواطنين بمعدل سنوى ٣,٢٪؛ مما أوجد فجوة فائض طلب على العمالة اللازمة لتشغيل المنشآت التجارية. وتمّ سد هذه الفجوة عن طريق استقدام العمالة الوافدة التى زاد معدل توافدها على المملكة من ١٦ ألف عامل فى سنة ١٣٩١هـ إلى ٨٩٩ ألف عامل سنة ١٤٢٤هـ.

ونتيجة لخطط التنمية الاقتصادية، أينعت ثمار التنمية البشرية بسبب برامج التعليم والتأهيل والتدريب، واكتسب العمال السعوديون مهارات تعليمية وتدريبية. ولكن لم يستطع هؤلاء العمال السعوديون أن يواجهوا المنافسة غير العادلة من جانب العمال الوافدين لرخص أجورهم من جهة واستعدادهم للعمل فى ظروف بيئية للعمل قد يأباها بعض العمال المواطنين من جهة أخرى. وتسبب هذا الوضع فى خلق بطالة بين العمال المواطنين.

وخلصت الدراسة كذلك إلى أن العامل الوافد أقل أجرًا وأكثر كفاءة إنتاجية من نظيره المواطن. فى حين أن العامل المواطن أرفع مستوى تعليميًا وتخصصًا علميًا من نظيره الوافد. ورغم ذلك يميل أصحاب المشروعات إلى تفضيل استخدام العمالة الوافدة لرخص تكاليف استخدامها.

وتشير الإحصاءات إلى اتجاه توظيف العاملين الأجانب إلى التزايد بداية ثم ميله للتناقص مؤخرًا بما يشير إلى نجاح محدود فى سياسة السعودة. ويتوزع العمال الوافدون (٨٩٩,٣ ألف عامل سنة ١٤٢٤هـ) على خمس مهن رئيسة (تقنية، إدارية، مكتبية، مبيعات، خدمات مساندة)، كانت محل اهتمام أصحاب المنشآت فى تحديد نسب السعودة الممكنة فيها. حيث أعربت نسبة ٥٥٪ من المنشآت عن إمكانية سعودة الوظائف التى يشغلها أجانب فى أعمال مكتبية وإدارية. فى حين أبدى ٣٠٪ من أصحاب المنشآت استعدادهم لتعيين مواطنين فى وظائف تقنية وتخصصية عالية المهارة. وتتفق هذه النسب مع نسب تقنين وتقييد الاستقدام فى المهن نفسها.

وعن مجالات النشاط التجارى القابلة لسعودة الوظائف، أفادت نسبة ٤٠,٦٪ من المنشآت العاملة فى نشاط تجارة التجزئة والجملة والوكالات التجارية إمكانية سعودة وظائف الوافدين لديها. يرى ما نسبته ٤,٧٪ من المنشآت العاملة فى نشاط الفنادق والمطاعم والمنشآت السياحية إمكانية سعودة وظائف الوافدين لديها على اعتبار أن هذا النشاط يعتبر جديدًا بالنسبة لغالبية العمال المواطنين. وجدير بالذكر أن ٥٣٪ من المنشآت ترى ضرورة الاستعانة بعمالة وافدة فى

مجالات النشاط التى لا تحتاج إلى مهارات معينة. ويرى ما نسبته ٢٩٪ من المنشآت ضرورة استخدام العمالة الوافدة فى المهن الفنية والتخصصية العالية؛ بسبب أنها تندر نسبيًا بين العمال المواطنين.

ويوصى الباحث بعدد من المقترحات العملية القابلة للتطبيق، وهى كما يلى:

١- ينبغى التركيز على المنشآت الفردية الصغيرة الحجم التى يوظف كلٌّ منها أقل من عشرة عمال، ومتابعتها فى عملية توطين الوظائف بنسب تتدرج مع مرور الوقت بما لا يخل بتوازنها المالى.

٢- إلغاء أشكال التمييز فى الأجور والرواتب بين العمالة المواطنة والعمالة الوافدة من حيث الرواتب الأساسية والبدلات الأخرى.

٣- إنشاء صندوق دعم برنامج السعودة على غرار صندوق تنمية الموارد البشرية، أو تطوير الصندوق الأخير؛ ليكون من مهامه تطبيق برامج السعودة. كذلك دعم المنشآت التى تحقق معدلات سعودة مرتفعة عن طريق منحها مميزات خاصةً. ويمكن أن يعهد إلى هذا الصندوق بالتنسيق مع الجامعات مسؤولية إعادة تأهيل الخريجين الذين لا تتوافق مؤهلاتهم الدراسية مع متطلبات القطاع الخاص، وفقًا للشروط والاحتياجات التى يتطلبها ذلك القطاع.

٤- إصدار تشريع أو قرارات حكومية ملزمة بتقنين عمليات الاستقدام تتدرج بين المنع الكلى والتقييد الجزئى حسب ندرة بعض التخصصات وحاجة سوق العمل الوطنى، وضبط استخراج تأشيرات استقدام العمالة الوافدة التى تتوافر فيها المؤهلات الموجودة نفسها فى خريجى مؤسسات التعليم السعودية.

٥- تعهد برنامج وطنى للتدريب المستمر؛ إذ إن النظام التعليمى الحالى وما فيه من أجهزة تدريبية صمم لتوفير خدمة التعليم الأساسى مرة واحدة، ولم يصمم لتوفير التعليم المستمر فى أثناء العمل أو تنمية المهارات، ولمقابلة الاحتياجات المتغيرة للاقتصاد فإنه من المهم وجود إمكانيات للتعليم المستمر فى أثناء العمل أو تنمية المهارات. وأن تتحمل الدولة جزءًا من تكاليف التدريب ويكون ذلك مساعدة للقطاع الخاص.

المراجع

أولاً - المراجع العربية:

١ - البنك الدولى (١٩٩٦) **تقرير التنمية فى العالم ١٩٩٥** (واشنطن العاصمة) ترجمة وطبع مؤسسة الأهرام، القاهرة.

٢ - البنك الدولى (٢٠٠٢)، **مؤشرات التنمية الاقتصادية**، بيانات على أسطوانة مدمجة، مصلحة الإحصاءات العامة المملكة العربية السعودية، أعداد مختلفة.

٣ - وزارة الخدمة المدنية (الرياض) **التقارير السنوية**، نشرات مختلفة.

٤ - **الخطط الخمسية للتنمية الاقتصادية**، الرياض: نشرات مختلفة.

٥ - فتحى أحمد سيد (١٤١٣)، سعودة سوق العمل السعودى: دراسة اقتصادية ميدانية، **دورية دراسات سعودية**، العدد ٧ - معهد الدراسات الدبلوماسية، الرياض.

٦ - السودانى عبد العزيز، عبد الخير أحمد يوسف (١٤٢٢)، مستقبل السعودة ونمو إنتاجية العمل. **الإدارة العامة**، معهد الإدارة العامة، الرياض، مجلد ٤١ العدد الأول.

٧ - الفريانى طلال، وعبدالله محمد (١٤١٠)، **التخطيط للقوى العاملة فى المجالات الفنية والمهنية: المشكلات والحلول**، ورقة مقدمة إلى ندوة التخطيط للقوى العاملة فى المجال الفنى والمهنى (الرياض: معهد الإدارة العامة).

٨ - الغيث محمد بن عبد الله، والمعشوق منصور بن عبد العزيز (١٤١٧)، **توظيف العمالة المواطنة فى القطاع الخاص: المعوقات ومداخل الحلول**. معهد الإدارة العامة. الرياض. الطبعة الأولى.

٩ - **قرار مجلس الوزراء السعودى رقم ٥٨ لسنة (١٤٢٠).**

١٠- **المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية، النشرة الإحصائية السنوية**، أعداد مختلفة.

١١- الضلعان سليمان محمد والعيسى أحمد محمد (١٤٢١)، **المؤسسة العامة للتعليم الفنى والتدريب المهنى، التعاون مع القطاع الخاص ومشروع التنظيم الوطنى للتدريب المشترك.** جامعة الملك سعود- اللقاء السنوى الثالث عشر جمعية الاقتصاد السعودية ٢٠-٢٢ رجب ١٤٢١هـ.

١٢- مؤسسة النقد العربى السعودى (١٤٢٤)، **التقرير السنوى السابع والثلاثون**، (الرياض: الإدارة العامة للأبحاث الاقتصادية والإحصاء، ١٤٢٤، ٢٩١).

١٣- **مجلس الغرف التجارية والصناعية ورقة عمل (١٤١٥)**، رؤية القطاع الخاص حول سبل زيادة توظيف العمالة الوطنية مقدمة إلى ندوة توظيف القوى العاملة فى القطاع الخاص، مجلس القوى العاملة، ٢٦-٢٧ جمادى الآخر ١٤١٥هـ.

١٤- **مجلس الغرف التجارية والصناعية** (١٤٢٣)، الدليل التجارى الصناعى السعودى الإصدار الثانى، بيانات على أسطوانات مدمجة CD (الرياض: مجلس الغرف التجارية والصناعية السعودية).

١٥- **مجلس القوى العاملة** (١٤١٧)، تقرير وزير الداخلية ورئيس بقرار رقم أ / م ١٤١٧/٤٣ بتاريخ ١٤١٧,/٨/٢٠

١٦- **المرسوم الملكى٢/٢٢ بتاريخ ١٣٨٩/٩/٦ هـ** المعدل بالمرسوم٤٣ بتاريخ ١٤٠٧/١٠/١٠ .

١٧- **المرسوم الملكى ٤٣/ ١٤٠٧/٧/١٠هـ** ألغى تطبيق التأمينات الاجتماعية على العمالة الوافدة.

١٨- **وزارة التجارة، الرياض، النشرات الإحصائية، تقارير مختلفة.**

١٩- وزارة التخطيط (١٤٢٣) **مسح مؤسسات القطاع الخاص لعام ١٤٢٠ هـ.** الرياض.

٢٠- وزارة التخطيط: **خطة التنمية السابعة ١٤٢٠-١٤٢٥** الرياض ص ٢٦٤ .

٢١- وزارة التخطيط، **الخطط الخمسية للتنمية الاقتصادية**، الرياض: نشرات مختلفة.

٢٢- وزارة العمل والشؤون الاجتماعية (١٤٢١)، **دور مكاتب العمل فى توظيف المواطنين فى القطاع الخاص**، الرياض.

٢٣- الغفيلى، إبراهيم فهد (١٤٢١)، **نحو إستراتيجية جديدة لإعادة الهيكلة النوعية للعمالة الوافدة وإحلالها تدريجيًا بالعمالة الوطنية**، جامعة الملك سعود - اللقاء السنوى الثالث عشر جمعية الاقتصاد السعودية ٢٠-٢٢ رجب ١٤٢١هـ.

ثانيًا - المراجع الأجنبية:

1- Griffiths Alan, and Stuart Wall (1999). **Applied Economics: an Introductory Course**, (London: Longman) .

2- ILO,(1995). **Essays on Employment** (Geneva: International Labor Office).

3- Irvin G. W(1998) **Roads and Redistribution: Social Cost and Benefits of Labor- Intensive Road Construction in Iran.** (Geneva: International Labor Office).

4- Mayer, Jean (1997). Bring Jobs to People: **Employement Promotion at Regional and Local Levels**. (Geneva: International Labor Office).

5- **The Economist** (1997). Gulf Citizen, No Qualification, Seeks Well-Paid Job: Unemployment Among Countries of the Gulf Cooperation Council (The Economist, April 12, 1997, vol. 134 8012 p, 41.

6- The Korean Development Institute (1980) **Manpower Development Master Plan for Jubail and Yanbu** (Seoul, Korea: KDI) pp, 17-25.

جريمة استغلال النفوذ فى القانون المقارن والنظام السعودى

الدكتور مدني عبد الرحمن تاج الدين
أستاذ القانون الجنائى المشارك
معهد الإدارة العامة - الرياض

● دورية الإدارة العـــامـــة
● المجلد الخــامس والأربعــون
● العــــدد الثــــالث
● رجـــــــب ١٤٢٦هـ
● أغـــــسطس ٢٠٠٥م

جريمة استغلال النفوذ فى القانون المقارن والنظام السعودى

د. مدنى عبد الرحمن تاج الدين❖

ملخص:

يركز هذا البحث على إيضاح أركان وعناصر جريمة استغلال النفوذ والعقوبات المقررة لها فى القانون المقارن والنظام الجنائى بالمملكة العربية السعودية.

يناقش البحث مدلول استغلال النفوذ فى الفقه الجنائى والشريعة الإسلامية. فضلاً عن ذلك، يُعنى البحث بإيضاح ما يميز جريمة استغلال النفوذ من الناحية القانونية عن الجرائم الأخرى المشابهة لها، الماسة بأداء الواجبات الوطنية العامة.

يخلص البحث إلى وجوب ألا يقتصر التجريم والعقاب على السعى لاستغلال النفوذ لتحقيق مصالح خاصة لدى السلطات العامة، إذ من الضرورى أن تمتد أحكام القانون لمعالجة الاستغلال لدى الشركات والمؤسسات التجارية، وذلك لمنع آثاره الضارة بالصالح العام.

موضوع البحث وأهميته:

أصبحت ظاهرة استغلال النفوذ فى العصر الحديث من بين مشكلات الفساد الإدارى ذات الخطورة الجسيمة على حسن أداء الإدارة العامة، وتعد من أفدح صور العبث والإخلال بالوظيفة العامة. فضلاً عن ذلك، فإن الاتجار بالنفوذ أو إساءة استغلاله يخل بالثقة العامة فى الدولة، فاستغلال النفوذ، سواء وقع من الموظف العام أو من غيره من أصحاب النفوذ فى المجتمع، غايته الحصول على كسب غير مشروع من مزايا وأعمال من السلطة العامة. ونتيجة لاستغلال النفوذ تفقد الدولة هيبتها واحترامها فى نظر الأفراد، وتهبط الوظيفة العامة إلى مستوى ما يعرض من السلع فتصبح محلاً للمساومة من ذوى النفوذ لتحقيق مصالحهم الشخصية على حساب المصلحة العامة.

❖ أستاذ القانون المشارك – معهد الإدارة العامة – الرياض.

ونظرًا لخطورة استغلال النفوذ تلجأ الدول لمكافحته بأساليب ووسائل مختلفة بحسب نوع المشكلة وأسبابها. ولقد قامت دول كثيرة بإصدار تشريعات واتخاذ خطوات واسعة للإصلاح القانونى والإدارى لمعالجة ظاهرة استغلال النفوذ، فالقانون يعد أداة ذات تأثير كبير وفاعل فى ردع مرتكبى الجرائم الضارة بالمصالح الاجتماعية. ولانتشار استغلال النفوذ كظاهرة عامة فى مختلف المجتمعات اهتمت بعض المنظمات والهيئات العالمية بتخصيص المؤتمرات والندوات لدراستها ووضع السبل الكفيلة بالحد من خطورتها وآثارها. ومع ذلك فلا تزال الحاجة ماسة إلى مزيد من الدراسات حول مشكلة استغلال النفوذ، وذلك للغموض الذى يكتنف مفهومها وأنماطها ولتداخل الجوانب الإدارية والقانونية المتعلقة بها، وقد اتجهت حديثًا بعض الدول النامية للعناية برصد الخبرات لمكافحة استغلال النفوذ، وعملت على تدعيم النظام القضائى والإدارى وجهاز العدالة الجنائية للحد من براثن الفساد الإدارى وصوره وأساليبه، ولضمان أداء واجبات الوظيفة العامة بمستويات عالية من الموضوعية والنزاهة.

وفى ضوء ما تقدم، آمل أن يسهم هذا البحث فى تدعيم الحلول التى وضعتها الأنظمة القانونية لمكافحة ظاهرة استغلال النفوذ، وذلك بدراستها وتحليل الأحكام الخاصة بها، وإيضاح صورها وأساليبها وعناصرها فى القانون المقارن والنظام السعودى.

ويبدو أن جريمة استغلال النفوذ تختلط ببعض الجرائم الأخرى الماسة بالوظيفة العامة التى تشابهها من حيث عناصرها والقواعد التى تحكمها، ولهذا فإن البحث يقتضى تمييزها عن تلك الجرائم وبيان خصائصها. كذلك، تعالج الدراسة مشكلة غموض مفهوم استغلال النفوذ بإيضاح ماهيته وتحديد صوره وأنماطه.

وتركز الدراسة على بيان الأركان أو المقومات التى يتطلبها القانون لتحقق الوصف أو التكييف القانونى لجريمة استغلال النفوذ، كما تحدد العقوبات المقررة

لها فى القانون المقارن وفى المملكة العربية السعودية. وتتجلى فائدة هذا المنهج الاستقرائى والتحليلى المقارن، الذى ينطوى عليه البحث، فى إبرازه للتطور الذى طرأ على أحكام القانون المقارن المتعلقة بجريمة استغلال النفوذ، وذلك بغية التعرف على محاسنها وسلبياتها، ولا ريب أن للدراسة المقارنة فوائد ملموسة فى الجهود الرامية للإصلاح القانونى وتطوير الأنظمة نحو الوفاء بالمقاصد التى وضعت لتحقيقها.

وفى إطار الدراسة المقارنة يتناول البحث طبيعة جريمة استغلال النفوذ فى الفقه الإسلامى ونصوص التشريع الإسلامى الخاصة بتحريم استغلال النفوذ. وقد رأيت أن يقتصر عرض العناصر القانونية (legal elements) المتعلقة بجريمة استغلال النفوذ فى القانون المقارن على ما استقر عليه القانون الجنائى من قواعد تحكمها على نحو خاص فى مصر والسودان وفرنسا وإنجلترا.

للإحاطة بموضوعات هذه الدراسة رأيت أن تكون خطة البحث مشتملة، إلى جانب المقدمة والخاتمة، على أربعة مباحث كما يلى:

المبحث الأول: ماهية جريمة استغلال النفوذ فى القانون المقارن والشريعة الإسلامية.

المبحث الثانى: أركان جريمة استغلال النفوذ فى القانون المقارن.

المبحث الثالث: تمييز جريمة استغلال النفوذ عن الجرائم المشابهة لها.

المبحث الرابع: جريمة استغلال النفوذ فى النظام السعودى.

المبحث الأول - ماهية جريمة استغلال النفوذ فى الشريعة الإسلامية والقانون المقارن:

تمهيد:

يثير مفهوم استغلال النفوذ من وجهة نظر الكثير من شراح العلوم القانونية اللبس والغموض، وقد ساعد فى عدم وضوح الرؤية لماهية استغلال النفوذ تباين مضمونه فى القانون المقارن، كما أن المراجع الفقهية والقضائية لا تتطرق إلى تعريفه وتأصيله إلا فى بعض المناسبات والإرشادات التى لا تحيط بعناصره ولا تعرفه بشكل جامع مانع. وعليه، سيكون مدار هذا المبحث تحديد ماهية استغلال النفوذ بإيضاح عبارته ومعناها فى اللغة، ومن ثم تحديد المعنى الاصطلاحى لها، وذلك بالتعريف بجريمة استغلال النفوذ فى القانون الجنائى المقارن ولدى الشراح فى الفقه الجنائى. كما يتناول البحث مدلول وطبيعة جريمة استغلال النفوذ فى الشريعة الإسلامية.

المطلب الأول - التعريف اللغوى لعبارة استغلال النفوذ:

يبدو من المناسب التعرف على معنى استغلال النفوذ فى اللغة لفهم المقصود منه اصطلاحًا وقانونًا. عبارة استغلال النفوذ مركبة من كلمتين هما الاستغلال والنفوذ. فالاستغلال (exploitation) يعنى أخذ غلة الشىء أو فائدته (Taking unwarranted advantage of unfairly benefit) [(١)].

أما النفوذ (influence) فى اللغة فهو من (نفذ) أى اخترق وتخلل (to penetrate)، ويقصد به الأمر النافذ (effectual) أو المطاع [(٢)]. وورد النفوذ بمعنى السلطان والقوة (influence or power exerted over others) [(٣)]، وعلى ذلك يكون معنى استغلال النفوذ (exploitation of influence) لغة: أخذ غلته، أى فوائده وما يجلبه على صاحب النفوذ من منافع ومزايا يحصل عليها بإساءة استخدامه.

المطلب الثانى - مدلول استغلال النفوذ فى القانون المقارن والفقه الجنائى:

أولاً - تطور مفهوم استغلال النفوذ فى القانون المقارن:

أدخلت جريمة استغلال النفوذ فى التشريعات الجنائية حديثًا، وكانت المحاكم تتوسع فى مدلول النصوص التى تعاقب على جرائم الرشوة حتى تشمل حالات استغلال النفوذ للحصول على مزايا من أى سلطة عامة (٤). لهذا، اختلفت القوانين العربية والغربية فى بيان المقصود من جريمة استغلال النفوذ وعالجتها بصورة عامة ولم تضع لها تعريفًا جامعًا. وقد اتجهت هذه التشريعات إلى التعريف بجريمة استغلال النفوذ عن طريق بيان طرق وصور ارتكابها.

العقاب على استغلال النفوذ فى القانون المصرى كان قاصرًا على الاتجار بالنفوذ الحاصل من ذوى النيابة دون غيرهم، حتى صدر القانون رقم (٩٦) لسنة ١٩٥٣م فجعل العقاب عامًا يشمل كل شخص يستغل نفوذه، سواء كان من ذوى الصفة النيابية أم كان موظفًا عامًا أو فردًا من آحاد الناس (٥). وقد عدد قانون العقوبات المصرى الصور والأفعال التى تقع بها جريمة استغلال النفوذ، فنصت المادة (١٠٦) منه مكررًا على أن كل من طلب لنفسه أو لغيره أو أخذ وعدًا أو عطية لاستعمال نفوذ حقيقى أو مزعوم للحصول أو لمحاولة الحصول من أى سلطة عامة على أعمال أو أوامر أو قرارات أو نياشين أو التزام أو ترخيص أو اتفاق توريد أو مقاولة، أو على وظيفة أو خدمة أو أى ميزة من أى نوع - يعد فى حكم المرتشى ويعاقب بالعقوبة المنصوص عليها فى المادة (١٠٤) من هذا القانون إن كان موظفًا عموميًا، وبالحبس وبغرامة لا تقل عن مائتى جنيه ولا تزيد على خمسمائة جنيه، أو بإحدى هاتين العقوبتين فقط فى الأحوال الأخرى، ويعتبر فى حكم السلطة العامة كل جهة خاضعة لإشرافها (٦).

يبدو واضحًا أن القانون المصرى لا يشترط لارتكاب جريمة استغلال النفوذ أن يتذرع الجانى بنفوذ معين للحصول على ميزة من سلطة عامة، كما لا يشترط فيمن يستغل نفوذه أن يكون موظفًا عامًا، فيصح أن يكون من آحاد الناس، غير

أنه جعل من صفة الموظف العمومى ظرفًا مشددًا للعقاب. ويقصد بالنفوذ أن يكون للجانى تأثير أو نوع من التقدير لدى سلطة عامة، وقد يكون ذلك راجعًا إلى مركزه السياسى أو الاجتماعى أو الوظيفى، وقد يكون بسبب صلة صداقة أو قرابة أو غير ذلك من العلاقات التى تربطه بمن يباشر السلطة العامة.

لم يضع القانون الجنائى السودانى الحالى لسنة ١٩٩١م نصًا خاصًا بجريمة استغلال النفوذ، إنما اكتفى بإيراد عبارات عامة واسعة المدلول لجريمة الرشوة بحيث تستوعب حالات استغلال النفوذ، فيعد مرتكبًا جريمة الرشوة طبقًا للمادة (٨٨) من القانون الجنائى السودانى كلُّ شخص يعطى موظفًا عامًا أو مستخدمًا لدى شخص آخر أو وكيلاً عنه عطية أو مزية تحمله على أداء خدمة له بما يخل بواجبات وظيفته فى ظروف يكون فيها ذلك التأثير على الموظف أو المستخدم أو الوكيل نتيجة راجحة. وتعاقب المادة (٨٩) من القانون نفسه كل موظف عام يخالف ما يأمر به القانون بشأن المسلك الواجب عليه اتباعه كموظف عام، أو يمتنع عن أداء واجب من واجبات وظيفته، قاصدًا بذلك تسبيب ضرر لأى شخص أو للجمهور، أو يسبب مصلحة غير مشروعه لشخص آخر، ومن يرتكب جريمة الرشوة وما فى حكمها يعاقب بموجب القانون الجنائى السودانى لسنة ١٩٩١م بالسجن مدة لا تجاوز سنتين، كما تجوز معاقبته بالغرامة، وفى كل حال يصادر أى مال تم الحصول عليه بسبب الجريمة.

وتجدر الإشارة إلى أن المحكمة العليا السودانية كانت قد قررت فى حكم شهير لها فى عام ١٩٧٤م عدم دستورية قانون معاقبة الفساد لسنة ١٩٦٩م لمخالفته أحكام الدستور الدائم الذى ينص على قاعدة انعدام الأثر الرجعى للقوانين (٧). وفى هذه الدعوى توجه الاتهام للمتهم وآخر باستغلال نفوذهما كموظفين عموميين، والتسبب فى حصول المتهم الأول على قطع أراض سكنية لا يستحقها بمنطقة مرزوق بأم درمان مخالفين بذلك المادة (٦) من قانون معاقبة الفساد التى كانت تشدد العقاب وتقرر عقوبة السجن مدى الحياة، والحرمان من ممارسة

الحقوق السياسية ومصادرة الأموال، والحرمان من تولى الوظائف العامة على كل من عمل على إفساد الحكم أو الإدارة أو الإضرار بمصالح البلاد الاقتصادية أو المالية أو الاجتماعية عن طريق مخالفة القوانين أو إساءة استعمال السلطة أو استغلال النفوذ، سواء حصل على فائدة أو ميزة ذاتية لنفسه أو لغيره (٨).

كذلك لم يعالج القانون الفرنسى القديم استغلال النفوذ لتحقيق كسب غير مشروع، وقد أدخلت جريمة الاتجار بالنفوذ فى القانون الفرنسى فى ٤ يوليه سنة ١٨٨٤م، على إثر وقوع الحوادث المعروفة بقضايا النياشين التى اتهم فيها عضو بمجلس الشيوخ وآخر بمجلس النواب بالحصول على مبالغ مالية للتوسط بنفوذهما لدى السلطة العامة لمنح بعض الأشخاص نياشين (٩). وقد أثارت هذه الوقائع الرأى العام فى فرنسا فجرَّم القانونُ الفرنسى الاتّجارَ بالنفوذ لدى السلطة العامة ولدى الهيئات والإدارات الخاضعة لها، كما شدد العقاب إذا كان الجانى موظفًا عامًا (١٠).

أما القانون الإنجليزى فقد تصدى لمشكلة استغلال النفوذ لدى الإدارات والهيئات العامة ضمن قوانين مكافحة الرشوة والفساد (bribery and corruption). وقد صدرت فى إنجلترا ثلاثة تشريعات كونت القانون الجنائى الخاص بمكافحة صور الفساد، وهى: قانون الممارسات الفاسدة للهيئات العامة لسنة ١٨٨٩م "The Public Bodies Corrupt Practices Act"، وقانون مكافحة الفساد لسنة ١٩٠٦م "The Prevention of Corruption Act"، وقانون مكافحة الفساد لعام ١٩١٦م (١١).

ويعد فى القانون الإنجليزى ارتكاب أى فعل من الأفعال التى تكون جريمة الفساد الإدارى جنحة (misdemeanor) يعاقب عليها بالسجن لمدة لا تتجاوز سنتين، أو بالغرامة التى لا تتجاوز خمسمائة جنيه إسترلينى، أو بالعقوبتين معًا، كما يعاقب فى حالة إدانته للمرة الثانية بالحرمان من تولى أى وظيفة عامة (be judged for ever incapable of holding any public office) (١٢). وقد

اعتبر من أعمال الفساد فى القانون الإنجليزى - للتأثير فى سلوك شاغل الوظيفة العامة (to influence any person holding a public office) - استغلال النفوذ (misuse of position) الوظيفى بالحصول على مكافأة غير مشروعة (undue reward) أو الوعد بها، أو طلب أو تلقى رشوة من أى شخص (asking or accepting a bribe) (١٣).

ثانياً - مفهوم جريمة استغلال النفوذ فى الفقه الجنائى:

اتجه أغلب الشراح إلى تعريف جريمة استغلال النفوذ فى ضوء عناصرها وصورها التى وردت فى القوانين الجنائية دون تحديد لماهيتها، ولما كان القانون الفرنسى والقوانين الجنائية العربية التى تأثرت به، كالقانون المصرى، تشترط أن يكون التذرع بالنفوذ لغرض الحصول من سلطة عامة على مزايا وفوائد، فقد اعتبر شراح هذه القوانين أن المراد باستغلال النفوذ التأثير فى السلطة العامة للوفاء بمطالب ومصالح ذوى النفوذ.

بناء على ما تقدم، يرى بعضهم أن استغلال النفوذ يعبر عن كل إمكانية لها تأثير لدى السلطة العامة مما يجعلها تستجيب لما هو مطلوب، سواء كان مرجعها مكانة رياسية أو سياسية أو اجتماعية (١٤).

وذهب شراح آخرون إلى أن استغلال النفوذ اتّجار بسلطة حقيقية أو موهومة للجانى على المختص بالعمل الوظيفى للحصول على مزية من أى نوع (١٥).

واتجه البعض إلى الأخذ بمدلول واسع لاستغلال النفوذ فخلص إلى أن دائرة التجريم يجب أن تشمل "استخدام النفوذ أيًا كان مصدره لدى جهة عامة أو خاصة، للحصول على منفعة مادية أو معنوية أو أى غاية معينة (مقابل) مصلحة الفاعل أو الغير" (١٦).

إن التعريف الضيق لاستغلال النفوذ يقصر نطاق التجريم على التذرع بالنفوذ وممارسة التأثير السيئ فى السلطة العامة للحصول على مزايا وأعمال للمنفعة

الشخصية، ولا شك، أن التعريف الواسع لاستغلال النفوذ أدق وأشمل للوقائع الإجرامية التى يلجأ إليها من يتاجر بالنفوذ لتحقيق مصالحه الشخصية لدى جهة عامة أو خاصة. فهو يشمل استغلال النفوذ "undue influence" بمقابل مادى أو معنوى، سواء أتاه موظف عام أم غيره ممن يتمتع بنفوذ سياسى أو اجتماعى أو وظيفى، وغايته الحصول على مزايا وفوائد من سلطة عامة أو مؤسسة خاصة. ويلحظ أن الاتجاه الحديث فى القانون المقارن يأخذ بمفهوم واسع لاستغلال النفوذ، وذلك فى ظل تزايد الاهتمام بمحاربة جميع مظاهر الفساد الضار بالإدارة العامة والأعمال التجارية "corrupt transactions in business".

المطلب الثالث - مدلول وطبيعة جريمة استغلال النفوذ فى الشريعة الإسلامية:

أولاً - سريان مفهوم الرشوة فى الفقه الإسلامى على جريمة استغلال النفوذ:

جريمة استغلال النفوذ من الجرائم المستحدثة فى التشريعات المعاصرة، ولذلك يبدو للبعض أن الفقه الإسلامى لم يتعرض لها ولم يعالجها فى أحكامه، ولكن الحقيقة، أن الشريعة الإسلامية عالجت جريمة استغلال النفوذ ضمن المفهوم الواسع لجريمة الرشوة، وإن لم تستقل بقواعد معينة كجريمة خاصة (١٧). وعليه، يسرى على استغلال النفوذ فى الشريعة الإسلامية ما يسرى من أحكام على جريمة الرشوة، وهذه الأحكام غايتها ردع وزجر كل من يعتدى على نزاهة الوظيفة بإساءة استغلالها أو بالاتّجار فى نفوذه للحصول على كسب محرم شرعًا.

وقد عرّف بعض الفقهاء الرشوة بأنها كل ما أُعطى لتحقيق باطل أو لإبطال حق (١٨). والمفهوم الواسع للرشوة فى الفقه الإسلامى يشمل الاتجار بأعمال الوظيفة واستغلال النفوذ لأخذ شىء أو فائدة دون وجه حق، فعرفت الرشوة فى الفقه الإسلامى تعريفًا شاملاً بأنها كل مال دفع ليبتاع من ذى جاه عونًا على ما لا يجوز أو ما لا يحل (١٩).

وهذا المعنى الشامل لمدلول الرشوة أقرته المذكرة الإيضاحية لنظام مكافحة الرشوة فى المملكة العربية السعودية الصادر بالمرسوم الملكى رقم (١٥) فى ١٣٨٢/٣/٧هـ، فورد فيها: "إن صيانة الأداة الحكومية من الفساد يقتضى تعقب من يسىء من موظفيها استغلال وظيفته أو يتجر بنفوذه، سواء كان هذا الاستغلال نتيجة لوعد أم وعيد، وسواء أكان هذا النفوذ حقيقيًا أم مزعومًا، وذلك حرصًا على سلامة جهاز الإدارة الحكومية وصيانة للمصالح العامة التى يشرف عليها الموظفون العموميون، وقد حاربت الشريعة الإسلامية الغراء استغلال نفوذ الوظيفة العامة أو الاستفادة منها بغير حق، وحرَّمت ذلك وعرضت مرتكبه لأشد العقوبات الدينية والدنيوية" (٢٠).

وفى ظل هذا المعنى، عرف البعض استغلال النفوذ فى الفقه الإسلامى بأنه: قيام من تولى أمرًا من أمور المسلمين أو عهد به إليه بالاستفادة والانتفاع من عمله وولايته لمصلحته الشخصية أو لمصلحة قريب أو صديق (٢١).

ومن ناحية أخرى، يجدر التنويه إلى أن استغلال النفوذ الذى لا يبتغى صاحبه تحقيق كسب غير مشروع، إنما غايته الشفاعة الحسنة لصيانة حق أو قضاء حاجة مشروعة لإنسان لا يعد جريمة، إنما هو أمر محمود ومستحب، ولكن الفعل المذموم المحظور شرعًا وقانونًا هو الاتجار بالنفوذ أو إساءة استغلاله لدى جهة عامة أو خاصة لتحقيق غاية غير مشروعة.

لا ريب، أن الشفاعة الحسنة لإعانة أصحاب الحوائج المباحة مستحبة، سواء كانت الشفاعة لدى أحد الولاة أو غيره من أصحاب المناصب والوظائف العامة (٢٢). ودليل استحبابها قوله تعالى: "من يشفع شفاعة حسنة يكن له نصيب منها" (٢٣)، وقد أمر الرسول صلى الله عليه وسلم بالشفاعة الحسنة وحث عليها، فعن أبى موسى رضى الله عنه من رواية الشيخين، واللفظ لمسلم قال: كان رسول الله صلى الله عليه وسلم إذا أتاه طالب الحاجة أقبل على جلسائه فقال:"اشفعوا فلتؤجروا وليقض الله على لسان نبيه ما أحب" (٢٤). أما الشفاعة السيئة، فمن

أظهر صورها ما يكون من المرتشى ومن يتاجر بنفوذه أو يستغله لتحقيق باطل أو لإضاعة حق للغير، وهى بذلك شىء مذموم محرم شرعًا لقوله تعالى:"ومن يشفع شفاعة سيئة يكن له كفل منها" (٢٥).

ثانيًا - طبيعة جريمة استغلال النفوذ فى الفقه الإسلامى:

تقسم الجرائم فى الفقه الإسلامى إلى جرائم حدود أو قصاص أو دية أو تعزير، فجرائم الحدود هى الجرائم ذات العقوبات المقدرة حقًا لله تعالى، والعقوبة فى جرائم القصاص والدية مقدرة حقًا للعبد. أما الجرائم التعزيرية فقد نصت الشريعة الإسلامية على تحريمها وإن لم تقدر لها عقوبة وترك تقديرها للحاكم أو القاضى (٢٦). والتعزير شرعًا هو "عقوبة غير مقدرة تجب حقًا لله تعالى أو لآدمى فى كل معصية ليس فيها حد ولا كفارة" (٢٧) وذهب بعض الفقهاء إلى أن الجرائم فى الشريعة الإسلامية على نوعين: جرائم الحدود، وعقوباتها مقدرة وتشمل الحدود وجرائم القصاص، وجرائم غير مقدرة العقوبة وهى التعازير (٢٨).

الرشوة وما يلحق بها من الجرائم، كجريمة استغلال النفوذ من الجرائم التعزيرية التى حرمتها الشريعة الإسلامية ولم يرد لها فى الشرع عقوبة مقدرة، وترك أمر تقدير العقاب عنها للحاكم أو القاضى بما يحقق المصلحة ويدفع الفساد عن المجتمع (٢٩). ويشترط فى العقوبة التعزيرية ألا تخالف الأحكام الشرعية العامة، كما يشترط أن تكون العقوبة ملائمة للجريمة ولظروف الجانى وحاله، ويلزم أن تكون العقوبات التعزيرية المقررة لجريمة الرشوة وما فى حكمها زاجرة ورادعة للجانى صيانة لنزاهة الوظيفة والمصلحة العامة.

ثالثًا - أدلة تحريم الرشوة واستغلال النفوذ:

الرشوة واستغلال النفوذ وغيرها من جرائم الفساد الإدارى حرمتها الشريعة

الإسلامية لإضرارها الخطير بالوظيفة والمصلحة العامة المعتبرة شرعًا، وأدلة تحريم استغلال النفوذ مستفادة من عموم الأدلة التى تحرم الرشوة وأكل أموال الغير بالباطل، ومن ذلك الاتجار بالنفوذ سعيًا للإثراء غير المشروع.

قال الله تعالى: "ولا تأكلوا أموالكم بينكم بالباطل وتدلوا بها إلى الحكام لتأكلوا فريقًا من أموال الناس بالإثم وأنتم تعلمون" (٣٠)، فالخطاب فى هذه الآية عام فى النهى عن أخذ أموال الناس بالباطل، أى بالوجه الذى يخالف الشرع. ويدخل فى عموم التحريم الوارد فى الآية أكل المال بطريق الرشوة والاتجار بالنفوذ وقيل فى تفسير قوله تعالى: "وتدلوا بها إلى الحكام": أى لا تصانعوا بأموالكم الحكام وترشوهم ليقضوا لكم بأكثر منها (٣١).

وقال الله تعالى: "سماعون للكذب أكالون للسحت" (٣٢)، وقيل سمى الحرام سحتًا لأنه يسحت مروءة الإنسان (٣٣). والرشوة وما فى حكمها نوع من السحت فهى محرمة، وقد قيل فى تفسير السحت إن رشوة الحاكم من السحت. فعن النبى صلى الله عليه وسلم أنه قال: " كلُّ لحم نبتَ بالسحت فالنار أولى به" قالوا: يا رسول الله وما السحت ؟ قال: "الرشوة فى الحكم" (٣٤)، ومن الأدلة على تحريم الرشوة فى السنة ما روى عن أبى سلمة عن أبيه عن أبى هريرة قال: لعن رسولُ الله صلى الله عليه وسلم الراشى والمرتشى فى الحكم" (٣٥)، وأما الإجماع، فقد أجمع فقهاء المسلمين على تحريم الرشوة وما فى حكمها أخذًا وبذلاً وتوسطًا واستغلالاً لسلطان وجاه ومنزلة (٣٦).

المبحث الثانى - أركان جريمة استغلال النفوذ فى القانون المقارن:

تمهيد:

يقتضى تناول جريمة استغلال النفوذ البحث فى العناصر أو الأركان التى يجب تحققها لقيام الجريمة قانونًا، وهو ما أشرنا إليه بالبنيان القانونى لجريمة

استغلال النفوذ، ولكى يتوافر البنيان القانونى للجريمة بوجه عام يجب توافر ثلاثة أركان (elements of crime) هى: الركن الشرعى، والركن المادى، والركن المعنوى. وقد يتطلب القانون فضلاً عن ذلك شروطًا أو عناصر مفترضة فى بعض الجرائم يؤثر توافرها أو تخلفها فى الجريمة وجودًا أو عدمًا. وإذا توافرت للجريمة أركانها أو عناصرها واستوفت البنيان القانونى أسندت لفاعلها المسؤولية الجنائية عنها واستحق العقوبة المقررة لها فى نص التجريم.

الركن الشرعى (legality) تتحقق به مشروعية التجريم والعقاب، ويعنى خضوع السلوك ابتداء لنص يجرمه ويفرض له عقوبة، ويقوم على مبدأ لا جريمة ولا عقوبة إلا بناء على نص فى الشرع أو القانون (no crime or punishment without law).

الركن الشرعى شرط عام للجريمة يفترض توافره ابتداءً ليتصف الفعل أو الامتناع المكون لها بعدم المشروعية؛ إذ الأصل فى الأفعال الإباحة، ولذلك لا يعد الركن الشرعى من بين الخصائص (characteristics) التى تميز كل جريمة على حدة عن غيرها من الجرائم. ولم يشترط القانون المقارن فى جريمة استغلال النفوذ ركنًا أو عنصرًا مفترضًا لقيامها، كما تطلب نظام مكافحة الرشوة فى المملكة العربية السعودية الذى نص على الركن المفترض اللازم لقيامها والمتمثل فى صفة الفاعل باعتباره موظفًا عامًا.

لما تقدم، سوف يتناول هذا المبحث الأركان الخاصة بجريمة استغلال النفوذ فى القانون المقارن. وعليه، نقسم المبحث إلى مطلبين نعالج فى أولهما عناصر الركن المادى (physical element) المكونة لجريمة استغلال النفوذ فى القانون المقارن، وفى ثانيهما الركن المعنوى (mental element) اللازم تحققه لنشوئها قانونًا.

المطلب الأول - الركن المادى:

الركن المادى للجريمة عبارة عن نشاط إجرامى (criminal conduct) يحظره

القانون ونتيجة ضارة (harm) ترتبط بالسلوك الإجرامى بعلاقة سببية (causation). وعلاقة السببية فى جريمة استغلال النفوذ لا تثير أى مشكلة قانونية؛ لأن الضرر الجنائى نتيجة حتمية ولازمة لاستغلال النفوذ. فمتى استغل الجانى نفوذه عن علم وإرادة تحققت الجريمة، وإذا تخلف انتفت الجريمة. لذا، نتناول هنا النشاط الإجرامى فى جريمة استغلال النفوذ والضرر المترتب عليه الذى يمس المصلحة المحمية قانونًا. كما نبين عناصر الشروع والاشتراك فى جريمة استغلال النفوذ.

أولاً - النشاط الإجرامى:

يتمثل النشاط الإجرامى فى جريمة استغلال النفوذ وفقًا لنص المادة (١٠٦) من قانون العقوبات المصرى المقابل لما نصت عليه المادتين (١٧٧) و (١٧٨) من قانون العقوبات الفرنسى لسنة ١٩٤٥م فى قيام من يتذرع بنفوذ حقيقى أو مزعوم بأخذ عطية أو قبول وعد بها أو طلب عطية من صاحب الحاجة مقابل استعمال نفوذه للحصول أو محاولة الحصول لمقدم العطية أو الوعد من أى سلطة عامة وطنية، أو أى هيئة عامة خاضعة لرقابتها - على مزية من أى نوع كانت [٣٧].

وقد عُرِّفت المزية بأنها كل قرار صادر عن سلطة عامة فى مصلحة صاحب الحاجة [٣٨]. ومن الأمثلة من قضاء محكمة النقض المصرية على ما يعد من المزية العمل على حفظ تحقيق قضائى أو إدارى أو سياسى [٣٩]. ومن الأمثلة على ذلك من قضاء المحاكم الفرنسية الحصول على قرار بالإعفاء من الخدمة العسكرية، أو إلغاء قرار بالإبعاد، ومنح الجنسية الوطنية [٤٠].

ويرى الشراح أنه يلزم أن يكون استغلال النفوذ لدى سلطة عامة وطنية أو جهة خاضعة لإشرافها، فيخرج من نطاق نص المادة (١٠٦) من قانون العقوبات المصرى استغلال النفوذ للحصول على مزية من سلطة أجنبية. وهذا ما أخذ به

فى مصر وفرنسا [٤١]. ولا ريب، أن التعاون على مكافحة مظاهر الفساد على الصعيدين الإقليمى والعالمى يستوجب تجريمه، سواء أصاب سلطة وطنية أم أجنبية.

ويقصد بالنفوذ "التأثير الذى يمكن أن يمارسه الجانى على الموظف المختص بالعمل الذى يحقق مزية أو خدمة من أى نوع كانت أو على الجهاز المنوط به ذلك. وسواء أكان هذا التأثير مستمدًا من وظيفة يشغلها الجانى، أم من صلات شخصية تربطه بالقائمين على الجهاز" [٤٢]. وقد يكون النفوذ الذى يتذرع به المتهم حقيقيًا أو مزعومًا. فالجريمة تقوم حتى فى الحالة التى يعلم فيها الجانى بعدم تمتعه بنفوذ، إلا أنه يوهم صاحب الحاجة بأن لديه نفوذًا لدى السلطة العامة. وقد جاء فى حكم لمحكمة النقض المصرية أن الجانى حين يتجر بالنفوذ على أساس موهوم لا يقل استحقاقًا للعقاب حين يتجر بالنفوذ على أساس من الواقع، إذ هو حينئذ يجمع بين الغش أو الاحتيال والإضرار بالثقة الواجبة فى السلطات العامة والجهات الخاضعة لإشرافها، ولا يلزم أن يكون الزعم بالنفوذ صريحًا، بل يكفى أن يكون سلوك الجانى منطويًا ضمنًا على زعم منه بذلك النفوذ [٤٣].

تبين مما تقدم، أن كل أنواع النفوذ صالحة لقيام جريمة استغلال النفوذ. فقد يكون لصاحب النفوذ مكانة سياسية، أو ربما كان يتمتع بنفوذ اجتماعى أو اقتصادى. وقد يكون من يستخدم النفوذ موظفًا عامًا لا يدخل العمل الذى يطلبه صاحب الحاجة فى اختصاصه، ولكن لديه سلطة رئاسية على الموظف المختص يسخرها بأوامره وتوجيهاته لمصلحة صاحب الحاجة. ولذلك لا تدخل صفة الجانى فى القانون المقارن عنصرًا من عناصر التكوين القانونى لجريمة استغلال النفوذ، إنما جعل القانون من توافر صفة الموظف العام فى هذه الجريمة ظرفًا مشددًا للعقوبة.

عالج قانون مكافحة الفساد الإنجليزى (Prevention of Corruption Act)

لسنة ١٩١٦م كل مظاهر الفساد الضارة بالمصالح العامة من رشوة واستغلال للنفوذ للحصول على مزايا ومنافع شخصية. فقد نصت المادة الأولى من هذا القانون على أن كل من يقوم بنفسه أو بالاشتراك (in conjunction) مع شخص آخر بوسائل فاسدة، وذلك بإغراء (corruptly solicit) أو استلام (receive) أى: هدية (gift)، أو قرض (loan)، أو رسوم (fees)، أو مكافأة (reward)، أو مزية (advantage)، للتأثير (as an inducement) فى أى عضو أو موظف فى سلطة عامة (public body) للقيام أو الامتناع عن أى عمل أو أمر أو معاملة (transaction) مما يدخل فى اختصاصه - يكون مرتكبًا جنحة يعاقب عليها بمقتضى هذا القانون.

وقد أخذ القانون الأنجلو أمريكى بمبدأ ثنائية جريمة الرشوة على اعتبار أن كلاً من الراشى الذى يعرض المقابل على الموظف المختص بالعمل، وكذلك الموظف الذى يأخذ أو يطلب المكافأة للقيام أو للامتناع عن عمل من أعمال وظيفته يعد مرتكبًا جريمة الرشوة، ويكون فعل كل منهما جريمة مستقلة عن جريمة الآخر. وعليه، فإن النصوص التى تجرم الرشوة تشمل الموظف العام وكل من يعرض عليه المكافأة أو العطية للقيام أو للامتناع عن عمل من أعمال الوظيفة. وتطبيقًا لذلك، تنص المادة (٢٠١ الفقرة ١) من قانون العقوبات النموذجى الأمريكى على أن النصوص الخاصة بجريمة الرشوة تنطبق على كل من يعرض أو يأخذ المقابل للإخلال بواجبات الوظيفة العامة. فالرشوة تعرف بأنها تقديم (the offering)، أو إعطاء (giving)، أو استلام (receiving)، أو الإغراء بأى شىء ذي قيمة (soliciting of anything of value) للتأثير فى أداء عمل رسمى، أو للإخلال بما يأمر به القانون أو الواجب الوظيفى، (to influence action as an official or in discharge of legal or public duty)[٤٤].

أما القانون المصرى، ونظام مكافحة الرشوة فى المملكة العربية السعودية، فقد أخذا بمذهب وحدة الجريمة الذى يعتبر أن الرشوة هى جريمة الموظف العام الذى يتَّجر بأعمال الوظيفة التى يختص بها. أما الراشى فهو طبقًا لهذا

الاتجاه مجرد شريك للموظف الذى يعد فاعلاً أصيلاً فى الجريمة (٤٥). ولما كان الموظف العام الذى يستغل نفوذه لا يختص بالعمل الذى يطلبه صاحب الحاجة، فقد عالج مذهب وحدة الجريمة استغلال النفوذ فى نص خاص أفرده لتجريمه والعقاب عليه.

ثانياً - الضرر الناتج عن إساءة استخدام النفوذ:

إن الغاية من تجريم إساءة استخدام النفوذ هى الحيلولة دون وقوع الأضرار المترتبة حتمًا أو المتوقعة من مباشرته واللجوء إليه لتحقيق منافع ومزايا غير مشروعة. والمصلحة المراد حمايتها بالنصوص القانونية التى تجرم إساءة استعمال النفوذ تتمثل فى المحافظة على نزاهة العمل والنشاط الذى تباشره الإدارة، ومنع استغلال نفوذ الوظيفة العامة إذا كان الجانى موظفًا عامًا، وصيانة الثقة العامة فى الجهاز الإدارى إن كان النفوذ الحقيقى أو المزعوم من غير الموظفين العموميين.

واستغلال النفوذ يلحق ضررًا بالمصلحة العامة ويخل بمصالح الأفراد فى المساواة فى الخدمات والمزايا التى توفرها جهات الإدارة العامة لمستحقيها بما يحقق العدالة الاجتماعية. ويؤدى استغلال النفوذ متى ما شاع فى المجتمع إلى انتفاء المساواة؛ إذ يتمكن من له نفوذ وظيفى أو سياسى أو اجتماعى أو اقتصادى من قضاء حوائجه ومنافعه، فى حين يعجز آحاد الناس من تحقيق مصالحهم المشروعة بسبب هيمنة ذوى النفوذ والامتيازات الخاصة.

وبالإضافة إلى الحلول القائمة على تجريم إساءة استخدام النفوذ، ووضع العقوبات الرادعة والزاجرة لمن يسلك هذا الطريق الخاطئ الذى يلحق ضررًا بمصالح المجتمع والأفراد، فقد اتجهت بعض الدول لاتخاذ وسائل أخرى قانونية وإدارية ووقائية لمعالجة ظاهرة الفساد ومنها:

١ - إنشاء وحدات رقابية فى المؤسسات الحكومية أثبتت فعاليتها فى كشف صور

الفساد الإدارى وإبلاغ جهات التحقيق فورًا لاتخاذ الإجراءات القانونية لملاحقة مرتكبيها.

٢ - التركيز فى أثناء الخدمة على أخلاقيات الوظيفة العامة ونزاهتها وتنمية الوعى بالمسؤولية العامة ومقتضياتها.

٣ - اعتماد سياسة التدوير الوظيفى (Job rotation) خاصة فى الجهات التى تعانى من ارتفاع معدلات الفساد نتيجة إبقاء الموظف نفسه فى موقع لمدد طويلة، على أن يراعى فى سياسة التدوير الوظيفى عدم الإخلال بكفاءة الإدارة.

٤ - العمل بإقرارات الذمة المالية للممتلكات عند تعيين الوزراء والمسؤولين الحكوميين فى الوظائف العليا، وكذلك المسؤولين فى الشركات التى تساهم فيها الدولة وشركات القطاع الخاص الذى تتمثل فيه الاستثمارات العامة. ويقصد من إقرارات الذمة الإفصاح عن المصالح المالية وغيرها (disclosure of pecuniary and other interests)، كالعضوية فى الجمعيات أو الاتحادات التجارية أو مجالس الشركات. وقد أوجبت القوانين فى بعض البلاد كالقانون الفرنسى رقم (٢٢٦ - ٨٨) ورقم (٢٢٧ - ٨٨) لسنة ١٩٨٨م، على من يتقلد مناصب وزارية أو فى المجلس الدستورى والمحافظات والوظائف العليا فى الخدمة المدنية - الإعلان عن أوضاعهم المالية عند بداية عملهم فى مكاتبهم ولدى انتهاء فترة عملهم، وذلك لإجراء مقارنة بين التصريحين بغرض التعرف على مصادر الكسب غير المشروع [٤٦].

وقد أوجب قانون الكسب غير المشروع لسنة ١٩٧٥م فى مصر على الفئات التى تخضع لأحكامه ومنها: القائمون بأعباء السلطة العامة، والعاملون فى الجهاز الإدارى (عدا فئات شاغلى الدرجتين الحادية عشرة والثانية عشرة) ورئيس وأعضاء مجلس الشعب، ورئيس وأعضاء مجالس الإدارة وسائر العاملين بالهيئات والمؤسسات العامة والشركات التى تساهم الحكومة بنصيب فى

رأسمالها - أن تقدم إقرارًا بالذمة المالية عند التعيين فى الوظيفة، وتقديم إقرارات جديدة بصفة دورية كل خمس سنوات طوال مدة الخدمة، وإقرارًا بالذمة المالية عند انتهاء الخدمة. الواضح، أن قانون الكسب غير المشروع يهدف إلى متابعة فحص ثروة الخاضعين لأحكامه لتبيان ما يكون قد طرأ عليها من زيادة ومصدر هذه الزيادة، وغايته مكافحة سلوك بعض الأفراد الذين يستغلون صفاتهم الوظيفية ونفوذهم لتحقيق كسب غير مشروع (٤٧).

ونظرًا لتفاقم مشكلات الفساد الإدارى وتعاظم مخاطره وأضراره اتجهت دول كثيرة لاتخاذ إجراءات فاعلة لقيام تنظيم إدارى متقن ونظام قانونى مُحْكم من أجل مواجهة تحديات الفساد وأضراره ومكافحة مخاطره، وسعيًا لإيجاد حكومة نظيفة (clean government) تبسط العدل والمساواة فى المجتمع.

ثالثًا - الشروع والاشتراك فى جريمة استغلال النفوذ:

الشروع (attempt) فى النشاط الإجرامى جريمة تخلفت نتيجتها المقصودة على الرغم من نشاط الجانى، فهى جريمة ناقصة أو غير مكتملة (inchoate offence)، فالشروع هو البدء فى التنفيذ بقصد ارتكاب الجريمة، ومع ذلك خاب أثر النشاط وتخلفت النتيجة التى أرادها الجانى بسلوكه الذى تجاوز فيه الأعمال التحضيرية ودل نشاطه على خطورته الإجرامية على المصلحة المحمية قانونًا (٤٨) مثال ذلك: يعتبر شروعًا فى السرقة رفع الشىء المراد سرقته من موضع حفظه، وفى القتل يعتبر شروعًا أن يطلق الجانى عيارًا ناريًا على المجنى عليه بقصد قتله فيخطئه أو يصيبه ولكن يشفى بالعلاج. لذلك تعاقب القوانين الجنائية على أفعال الشروع الخائبة (abortive acts) لأنها تتصل مباشرة بالجريمة (proximate to)، وتجعل الجانى قريبًا من ارتكاب الجريمة التامة (٤٩). وتعاقب التشريعات بوجه عام على الشروع بعقوبة أخف من العقوبة المقررة للجريمة التامة، ولكن بعضها يساوى بين جرائم الشروع والجرائم التامة فى العقاب (٥٠).

ويلحظ أن القانون المصرى لا يعاقب على الشروع إذا عدل الجانى عن الجريمة اختياريًا وأوقف النشاط وأسهم فى الحيلولة دون وقوع النتيجة الضارة. ويهدف القانون المصرى بذلك إفساح المجال أمام الفاعل للعدول الاختيارى وعدم متابعة النشاط الإجرامى حتى نهايته وتمام الجريمة (٥١). أما فى القانون الأنجلو أمريكى، وكذلك القانون السودانى فلا أثر ولا اعتداد بعدول الجانى أو توبته (repentance) بعد البدء فى تنفيذ الجريمة (٥٢).

والشروع فى جريمة استغلال النفوذ يكون بالبدء فى استخدام النفوذ، ومتى تم ذلك أمكن التعرف على قصد الجانى من ارتكاب الجريمة. وتقع جريمة استغلال النفوذ تامة بمجرد طلب الجانى أو أخذه أو قبوله للوعد أو العطية مع توافر نيته الآثمة باستغلال النفوذ، حتى لو لم يستعمل نفوذه فعلاً ولم يحقق المصلحة التى أخذ العطية من أجلها. ومن قبيل الشروع فى استغلال النفوذ أن يقوم صاحب النفوذ بزيارة لدائرة حكومية وهو ينوى استغلال نفوذه للحصول على مقابل، ولكن دون أن يفاتح تلك الجهة بالموضوع الذى يسعى من أجله وذلك لسبب خارج عن إرادته (٥٣). ويرى البعض أنه بإضافة "الطلب" للعطية مقابل استغلال النفوذ لم يعد ثمة مجال للشروع فى الجريمة لأن الجريمة كما هو الشأن فى الرشوة تتم بمجرد الطلب للعطية، حتى لو لم يستعمل الجانى نفوذه فعلاً (٥٤).

تتميز جريمة استغلال النفوذ بوجود عدة أشخاص يساهمون فيها مما يقتضى تحديد مسؤولية كل من ساهم فى ارتكابها. فالفاعل الأصلى (the principal) هو من يقوم بنفسه أو مع غيره بناء على قصد مشترك بتنفيذ كل الأعمال المادية المكونة للجريمة أو بعضها. أما الشريك (accomplice) فهو من يساعد(aids) أو يحرض (abets) أو يتفق (engagement in conspiracy) مع الفاعل الأصلى على ارتكاب الجريمة دون أن يأتى عملاً داخلاً فى الركن المادى المكون لها (٥٥). فيعد فاعلاً أصليًا فى جريمة استغلال النفوذ كل شخص يقوم باستغلال نفوذه

لدى سلطة عامة أو خاصة ويأخذ أو يطلب عطية أو مكافأة نظير حصول صاحب الحاجة على مزية من أى نوع كانت، ويُعاقَب باعتباره شريكًا فى جريمة استغلال النفوذ كلٌّ من يحرِّض أو يتآمر أو يساعد الفاعل الأصلى، وهو صاحب النفوذ، على التذرع بنفوذه الحقيقى أو المزعوم للحصول على أعمال أو مزايا من سلطة عامة أو خاصة. وعليه يعد الراشى، وهو صاحب الحاجة، وكذلك الوسيط وكل من باشر تحريضًا أو اتفاقًا أو مساعدة - شريكًا فى جريمة استغلال النفوذ. ويطبق فى القانون المقارن على الراشى والوسيط وكل من اشترك فى جريمة استغلال النفوذ ذات العقوبة المقررة قانونًا للجريمة.

المطلب الثانى - الركن المعنوى:

القاعدة العامة فى القانون الجنائى أن النشاط الإجرامى (actus reus) وحده لا يكفى لقيام الجريمة، إنما يجب أن يصاحبه العنصر المعنوى (mens rea). فالمبدأ العام السائد فى القانون الجنائى يعبر عنه بعبارة (An act does not make a person legally guilty unless the mind is legally blameworthy)[٥٦]. فإذا ثبت لدى القاضى توافر الركن المادى للجريمة ينتقل إلى البحث عن تحقق الركن المعنوى لكى يكتمل البناء القانونى للجريمة اللازم لنشوء المسؤولية الجنائية. والجرائم بالنظر إلى الركن المعنوى، إما أن ترتكب بقصد جنائى وبه تكون الجريمة عمدية وإما بخطأ يجعل الجريمة غير عمدية.

جريمة استغلال النفوذ من الجرائم العمدية إذ يستبعد وقوعها عن طريق الخطأ، ويلزم لقيامها من الناحية القانونية توافر الركن المعنوى بتحقق عنصريه وهما: الأهلية الجنائية "criminal culpability" وأساسها توافر الإدراك والتمييز وحرية الاختيار لدى الجانى، والإثم الجنائى (guilty mind)، المتمثل فى القصد الجنائى. والقاعدة العامة هى أن أهلية الإنسان أمر مفترض؛ لأن وجود الإدراك وحرية الاختيار هو الأمر المألوف والطبيعى. وبهذا يفترض أن

كل إنسان عاقلٌ، أى: مدرك وواع حتى يثبت العكس. فالعقل مناط التكليف، ولما كانت جريمة استغلال النفوذ من الجرائم العمدية فإن جوهر ركنها المعنوى المميز لها يتمثل فى القصد الجنائى. وقد ذهب أغلب الشراح إلى أنه يلزم لتحقق الركن المعنوى فى جريمة استغلال النفوذ توافر القصد الجنائى العام فقط، فى حين ذهب بعضهم إلى اشتراط وجود القصد الخاص لدى الجانى بالإضافة إلى القصد العام، ونتناول فى هذا المطلب القصد الجنائى فى جريمة استغلال النفوذ بصورتيه العام والخاص.

أولاً - القصد الجنائى العام (general criminal intention):

يرى أغلب الشراح - كما ذكرنا - أن جريمة استغلال النفوذ جريمة عمدية يتعين لوقوعها توافر القصد الجنائى العام فقط، ولا يشترط فيها أن تتجه نية الجانى إلى استعمال النفوذ الذى تذرع به، إذ ساوى القانون فى هذه الجريمة بين النفوذ الحقيقى والنفوذ المزعوم، مما يفيد ضمناً أنه لا عبرة من الناحية القانونية بانصراف النية لاستخدام النفوذ (٥٧).

ويتحقق القصد الجنائى العام بتوافر عنصرين هما حرية الإرادة (free will) والعلم. وفى جريمة استغلال النفوذ لا بد من انصراف نية الجانى إلى أخذ أو قبول أو طلب العطية أو الوعد بها. أما العلم (knowledge of the nature of the act) فيجب أن ينصرف إلى العناصر المكونة لهذه الجريمة، فيلزم أن يعلم الجانى بأن العطية أو الوعد بها هى مقابل لاستغلال نفوذه للحصول أو لمحاولة الحصول على مزية من أى نوع لمصلحة صاحب الحاجة.

ثانياً - القصد الجنائى الخاص (specific criminal intention):

يتوافر القصد الجنائى الخاص بإحاطة الجانى بالنتيجة القريبة المترتبة على نشاطه مع الإحاطة فى ذات الوقت بنتيجة أخرى أبعد غوراً (٥٨). فالقصد

الخاص يتحقق فى الجرائم التى تتطلب توافر إحداث نتيجة خاصة هى الدافع (motive) من وراء السلوك الإجرامى " Specific intent designates an intent to do something beyond the actus reus .. usually specific intent referes to crimes requiring to cause a particular result (٥٩).

وقد ذهب معظم الشراح إلى أن نية الجانى المصاحبة للطلب أو الأخذ أو القبول المتمثلة فى استغلال النفوذ للحصول أو لمحاولة الحصول على المزية ليست قصدًا خاصًا، وإنما تشكل عنصرًا نفسيًا للسلوك الإجرامى لتمييزه عن غيره من أنماط السلوك الأخرى المتماثلة معه فى مكوناتها المادية (٦٠).

فى حين يرى جانب فقهى آخر أن القصد الجنائى فى جريمة استغلال النفوذ يتطلب، بالإضافة إلى القصد العام، قصدًا خاصًا مضمونه اتجاه نية الموظف إلى استغلال نفوذه الحقيقى أو المزعوم. فالقانون وفقًا لهذا الرأى لا يعاقب على مجرد تلقى الفائدة لذاته، وإنما باعتباره مقابلاً لاستعمال النفوذ الحقيقى أو الموهوم (٦١). وأرى أن موقف أصحاب الاتجاه الأول أقرب إلى المنطق والتفسير السليم لمدلول عبارات النص الخاص بجريمة استغلال النفوذ؛ لأن النص قد ساوى فى المسؤولية الجنائية والعقاب، بين المتذرع بنفوذ حقيقى أو موهوم، مما يفيد ضمنًا أنه يستوى فى حكم القانون أن تتجه نية الجانى إلى استعمال نفوذه الحقيقى أو لا تنصرف إلى ذلك.

المبحث الثالث - تمييز جريمة استغلال النفوذ عن الجرائم المشابهة لها:

تمهيد:

نظرًا لأن جريمة استغلال النفوذ ترد عادة فى القوانين ضمن طائفة الجرائم الماسة بنزاهة الوظيفية العامة، والتى تعتبر من جرائم الفساد الضارة بالمصلحة العامة، فقد عالجتها معظم القوانين ضمن أحكام جريمة الرشوة وجرائم أخرى

ملحقة بها. لذا رأيت أهمية تمييزها عن الجرائم المشابهة لها من حيث الأحكام والنصوص القانونية التى تنظمها. يتناول هذا المبحث أوجه التمييز بين جريمة استغلال النفوذ وأحكام تلك الجرائم الأكثر تداخلاً معها فى ثلاثة مطالب:

يختص المطلب الأول ببيان أوجه التمييز بين جريمة الرشوة وجريمة استغلال النفوذ. ويتناول المطلب الثانى ما يميز جرائم إساءة استعمال السلطة عن جريمة استغلال النفوذ. أما المطلب الثالث فيبحث فى الفرق بين جريمة الاستجابة للرجاء أو التوصية أو الوساطة وجريمة استغلال النفوذ.

المطلب الأول - التمييز بين جريمة الرشوة واستغلال النفوذ:

تتفق جريمة استغلال النفوذ مع جريمة الرشوة فى إخلالها بالوظيفة العامة وفى الإساءة إلى الثقة التى يوليها الجمهور للإدارة العامة، كما أن هذه الجريمة كالرشوة تقتضى وجود شخصين أحدهما صاحب النفوذ الحقيقى أو المزعوم الذى يقوم بأخذ عطية أو يقبل وعداً مقابل استغلال نفوذه، والآخر هو الذى يقدم العطية أو الوعد بها مقابل استعمال النفوذ لتحقيق مزية أو فائدة من أى نوع.

وتختلف جريمة استغلال النفوذ عن الرشوة فى أمرين:

١ - أن الغرض من المقابل فى جريمة استغلال النفوذ دفع صاحب النفوذ لاستغلال نفوذه للتأثير فى سلطة معينة ليحصل صاحب الحاجة على مزايا أو أعمال لا تدخل فى اختصاص من يتذرع بالنفوذ، فى حين يكون الغرض من المقابل فى الرشوة حمل الموظف على أداء عمل أو الامتناع عن عمل يدخل فى اختصاصه.

٢ - لا يلزم فى القانون المقارن أن يكون الجانى فى جريمة استغلال النفوذ موظفاً عاماً. غير أنه جعل من صفة الموظف العام أو ما فى حكمه ظرفاً مشدداً للعقاب، وذلك على خلاف الحال فى نظام مكافحة الرشوة السعودى الذى يستلزم أن يكون الجانى فى جريمة استغلال النفوذ موظفاً عاماً، أو

ممن يعتبرون فى حكمه [٦٢]. أما فى جريمة الرشوة فيشترط إن كانت فى نطاق أعمال الوظيفة العامة أن يكون المرتشى موظفًا عامًا أو ممن فى حكمه، وإن كانت فى مجال الأعمال الخاصة، فيلزم أن يكون من المستخدمين فى القطاع الخاص. ونتيجة لهذا فإن من أهم أركان جريمة الرشوة أن يكون الجانى موظفًا مختصًا بالعمل الذى يطلبه صاحب الحاجة، فى حين أن الاختصاص بالعمل لا يتوافر فيمن يتذرع بنفوذه إذ لا يشترط فيه أن يكون موظفًا عامًا، فهو يمارس الاتجار فى نفوذ حقيقى أو مزعوم له على المختص بالعمل الوظيفى.

المطلب الثانى - التمييز بين جريمة إساءة استعمال السلطة وجريمة استغلال النفوذ:

منذ فجر الحضارة البشرية تبلورت فكرة السلطة (power) بحسبانها أداة حتمية لخلق مجتمع منظم يجد الأفراد فى رحابة الأمن والحماية وتحقيق العدالة فيما بينهم [٦٣]. ويستخدم تعبير السلطة العامة (public power) فى القانون الجنائى والقانون الإدارى للدلالة على السلطة الرسمية (public authority) المستمدة من الوظيفة العامة التى تمنحها الدولة للموظف العام لضمان حسن سير العمل الوظيفى وأداء واجبات الوظيفة بما يحقق الصالح العام. وإساءة استعمال السلطة (abuse of power) تكون بخروج الموظف العام عن الحدود والضوابط التى وضعها القانون للوظيفة العامة، وينطوى ذلك على الإخلال بواجبات الوظيفة، ويتصف بتجاوز للسلطة العامة لتحقيق مصالح شخصية لا تمت إلى الصالح العام بصلة. وإذا كانت السلطة العامة قد خولها القانون للموظف العام لتمكينه من القيام بأعباء الوظيفة وواجباتها، فإن عليه أن يستعملها لما فيه تحقيق المنفعة والصالح العام، ولا يجوز إساءة استعمالها لمصلحة شخصية أو للعدوان على مصالح الأفراد التى يحميها القانون.

وقد عُرِّف مصطلح إساءة استعمال السلطة بأنه يعنى: "عدم التقيد فى

استعمال السلطة بالأغراض والحدود التى فرضت من أجلها" [٦٤]. ويحرص القانون الجنائى على وضع الضوابط لاستعمال السلطة أداء لواجب وظيفى؛ لأن النهم إلى السلطة (lust of power) واستعمالها لغير غاياتها المشروعة يؤدى إلى إساءة استخدامها. وتتفق القوانين الجنائية مع أحكام الشريعة الإسلامية فى إباحة ما يقع من الموظف العام أداء لواجب واستعمالاً لسلطة رسمية بمقتضى القانون، إذ ليس من العدالة والمنطق أن يلزم القانون الشخص بأداء الواجب ثم يحاسبه على ما يترتب عليه من نتائج طبيعية متسقة مع الضوابط والحدود التى وضعها القانون لتنفيذ ذلك الواجب [٦٥]. والقاعدة المقررة فى القانون الجنائى أن الفعل لا يعد جريمة إذا ارتكب فى حدود السلطة العامة ومن غير تجاوز أو تعسف فى استعمالها "Nothing done under valid public authority is a crime if such authority is in no way exceeded or abused" [٦٦]، وعليه يشترط لإباحة العمل الذى يباشره الموظف العام استعمالاً لسلطته العامة أن يصدر عن موظف مختص، وأن يكون وفقًا للشروط الموضوعية والشكلية التى يتطلبها القانون.

والجرائم التى تنطوى على إساءة استعمال السلطة فى القانون المقارن كثيرة ومتنوعة فكل عمل يأتيه الموظف العام وليس للمصلحة العامة علاقة فيه يعد إساءة لاستعمال السلطة [٦٧]. ومن تلك الجرائم استعمال الموظف العام للعنف ضد آحاد الناس فى أثناء ممارسة وظيفته بطريقة تحط من شرفهم، ومنها جرائم التعذيب أو القسوة أو الإكراه التى يأتيها الموظف العام متعديًا حدود سلطاته. وكذلك الاعتقال بدون حق، وتفتيش المنازل والأشخاص فى غير الأحوال المقررة قانونًا، ومنها انتهاك الحرية الشخصية بدون مبرر قانونى. وقد قررت المحكمة العليا الأمريكية فى حكم شهير لها أن الحماية التى يسبغها القانون على أفعال الموظف العام الواقعة أداء لواجب تنتفى إذا تبين انتهاكه لحق من الحقوق الدستورية أو الحقوق الأساسية المقررة قانونًا [٦٨].

وفى المملكة العربية السعودية يؤكد النظام الأساسى للحكم فى المادة (٢٦) منه على أن "تحمى الدولة حقوق الإنسان وفق الشريعة الإسلامية" (٦٩). وتنص المادة (٣٦) منه على أن "توفر الدولة الأمن لجميع مواطنيها والمقيمين على إقليمها، ولا يجوز تقييد تصرفات أحد أو توقيفه أو حبسه إلا بموجب أحكام النظام". وقد حرص نظام الإجراءات الجزائية السعودى لعام ١٤٢٢هـ الصادر بالمرسوم الملكى رقم (م/٣٩) فى ١٤٢٢/٧/٢٨هـ على صيانة حقوق الإنسان، فنصت المادة الثانية منه على أنه "لا يجوز القبض على أى إنسان أو تفتيشه أو توقيفه أو سجنه إلا فى الأحوال المنصوص عليها نظامًا". ويعالج المرسوم الملكى رقم ٤٣ الصادر فى ١٣٧٧/١١/٢٩هـ طائفة من جرائم الموظفين العموميين، وينص على أن يعاقب بالسجن مدة لا تزيد عن عشر سنوات أو بغرامة لا تزيد عن عشرين ألف ريال، كل موظف ثبت ارتكابه لإحدى الجرائم الماسة بالوظيفة العامة، ومنها جرائم إساءة استعمال السلطة الآتية:

١ - التحكم فى أفراد الرعية أو الافتئات على حق من حقوقهم الشخصية بأى صورة من الصور أو تكليفهم بما لا يجب نظامًا.

٢ - سوء الاستعمال الإدارى كالعبث بالأنظمة والأوامر والتعليمات وبطرق تنفيذها امتناعًا أو تأخيرًا ينشأ عنه ضرر خاص أو عام.

فى ضوء ما تقدم من إيضاح لمدلول إساءة استعمال السلطة يتبين أن جريمة استغلال النفوذ يتميز عن مفهوم إساءة استعمال السلطة بالخصائص التالية:

١ - لا يتطلب القانون الجنائى المقارن فى جريمة استغلال النفوذ أن يكون الجانى موظفًا عامًا، فاستغلال النفوذ يأتيه كل فرد من آحاد الناس يتمتع بالنفوذ ويسىء استعماله للحصول على منافع أو مزايا من أى نوع من جهة معينة. أما جرائم إساءة استعمال السلطة فلا تقع إلا من موظف عام يتجاوز الضوابط التى رسمها القانون لاستخدام السلطة وأداء الواجب.

٢ - إساءة استعمال السلطة يتحقق فى كل نشاط يأتيه الموظف العام لا يتقيد

فيه بالضوابط التى حددها القانون لاستخدام السلطة. ولذلك تعددت جرائم إساءة استعمال السلطة حيث تقع فى كل حالة يتعسف فيها الموظف فى مباشرة السلطة الرسمية (public authority). أما جريمة استغلال النفوذ فلها ذاتية خاصة يقتصر فيها النشاط المكون للركن المادى على قيام صاحب النفوذ بأخذ عطية أو قبول الوعد بها لاستخدام نفوذه الحقيقى أو المزعوم لدى جهة معينة للحصول على ما يطلبه صاحب الحاجة.

المطلب الثالث - الفرق بين جريمة الاستجابة للرجاء أو التوصية أو الوساطة وجريمة استغلال النفوذ:

تقع جريمة الاستجابة للرجاء أو التوصية أو الوساطة من موظف عام مختص يستجيب لرجاء أو توصية أو وساطة فيؤدى العمل الوظيفى بناء على ذلك، ويخرج عن الحدود التى قررها القانون لأداء الواجبات الوظيفية [٧٠]. والفرق الأساسى بين جريمة الاستجابة للرجاء أو التوصية أو الوساطة وجريمة استغلال النفوذ يتمثل فى الآتى:

١ - جريمة الاستجابة للرجاء أو التوصية أو الوساطة تفترض فى الجانى أن يكون موظفًا عامًا مختصًا بالعمل الذى يؤديه استجابة لرجاء، أى طلب مصحوب بالاستعطاف والإلحاح، أو وساطة شخص يعمل لحساب الغير، أو بناء على توصية. أما مستغل النفوذ فقد لا يكون موظفًا عامًا، وإنما قد يكون شخصًا من آحاد الناس يتمتع بالنفوذ، أى القدرة على استخدام تأثيره لدى جهة عامة أو خاصة للحصول على منافع أو مزايا.

٢ - تفترض جريمة الاستجابة للرجاء أو التوصية أو الوساطة انعدام المقابل، إذ هى مجرد حالة تجاوب من الموظف العام لرجاء أو توصية أو وساطة، فى حين يكون استغلال النفوذ لمصلحة الغير مقابل عطية أو الوعد بها من جانب صاحب الحاجة.

٣ - يتعين لوقوع جريمة الاستجابة للرجاء أو التوصية أو الوساطة أن يستجيب

الموظف العام فعلاً إلى الرجاء أو التوصية أو الوساطة بأداء عمل يدخل فى اختصاصه أو الامتناع عن أدائه أو الإخلال بواجبات وظيفته (٧١). أما فى جريمة استغلال النفوذ فإن مجرد طلب المتهم وعداً أو عطية تقوم به جريمة تامة ولا يشترط قيام الجانى باستغلال نفوذه فعلاً، بل تقع الجريمة كاملة حتى لو كان الجانى يقصد عدم القيام باستغلال نفوذه حين أخذ أو قبل العطية أو الوعد بها من صاحب الحاجة، موهمًا إياه بأنه سوف يسعى لتحقيق ما يطلبه باستخدام ما لديه من نفوذ لدى الجهة المختصة بالأعمال المطلوبة. والواضح أن الجريمة فى حالة الإيهام الكاذب باستغلال النفوذ تنطوى على نصب واحتيال يدخل فى النص الخاص باستغلال النفوذ (٧٢).

المبحث الرابع - جريمة استغلال النفوذ فى النظام السعودى:

تمهيد:

تستمد الأنظمة فى المملكة العربية السعودية أصولها وقواعدها من أحكام الشريعة الإسلامية الغراء. فالشريعة الإسلامية هى التى تحكم جميع المسائل فى مختلف مناحى الحياة، وكل أنظمة الدولة فى المملكة. وتنص المادة السابعة من النظام الأساسى للحكم على أن " يستمد الحكم فى المملكة العربية السعودية سلطته من كتاب الله وسنة رسوله، وهما الحاكمان على هذا النظام وجميع أنظمة الدولة" . وينص النظام الأساسى للحكم بأن "تطبق المحاكم على القضايا المعروضة أمامها أحكام الشريعة الإسلامية وفقاً لما دل عليه الكتاب والسنة، وما يصدره ولى الأمر من أنظمة لا تتعارض مع الكتاب والسنة"(٧٣). والمحاكم الشرعية فى المملكة هى صاحبة الاختصاص الأصيل والعام فى الفصل فى المنازعات، إلا ما استثنى منها بنظام خاص يحيلها إلى جهة أخرى (٧٤).

ونظرًا لما تشهده المملكة من تطور كبير فى المجالات المختلفة. فقد استوجب ذلك صدور الكثير من الأنظمة واللوائح التى قصد منها تنظيم شؤون الحياة فى

شتى مناحيها ومناشطها، وهى مستمدة من أحكام الشريعة الإسلامية ومبادئها العامة. وفى مجال الجرائم التعزيرية صدرت العديد من الأنظمة الهادفة لمكافحة الفساد والجرائم الضارة بالمصالح الاجتماعية.

ولما كانت جريمة الرشوة وما فى حكمها من جرائم الفساد الماسة بنزاهة الوظيفة العامة والصالح العام من أشد الجرائم خطورة على حسن سير الأداة الحكومية، فقد اهتمت بها المملكة العربية السعودية اهتمامًا كبيرًا، ووضعت لها نظامًا خاصًا لمكافحتها، وأسندت التحقيق فيها إلى هيئة الرقابة والتحقيق، ويتولى ديوان المظالم الفصل فى الدعاوى الناشئة عنها (٧٥). فقد نصت المادة الثانية من نظام ديوان المظالم على أن تتولى هيئة الرقابة والتحقيق، بالإضافة إلى الاختصاصات المسندة إليها، التحقيق فى جرائم الرشوة والتزوير واختلاس الأموال العامة، وكذلك الجرائم المنصوص عليها فى المرسوم الملكى رقم (٤٣) الصادر فى ١٣٧٧/١١/٢٩هـ، وهى الجرائم المتعلقة بالوظيفة العامة (٧٦). وتنص المادة الثامنة من نظام ديوان المظالم على الاختصاص الجزائى لديوان المظالم الذى يشمل الدعاوى الجزائية الموجهة ضد المتهمين بارتكاب الجرائم الواقعة ضد الوظيفة العامة.

يتناول هذا المبحث جريمة استغلال النفوذ وأركانها والعقوبات المقررة لها فى النظام السعودى فى خمسة مطالب. يتطرق المطلب الأول إلى الأعمال التى يحظر نظام الخدمة المدنية السعودى على الموظف العام القيام بها، ومنها استغلال النفوذ لمساسها بنزاهة الوظيفة العامة. وذلك دون الخوض فى تفصيلات المسؤولية التأديبية الناشئة عنها، إذ لن تتسع دراستنا فى هذا المقام للبحث فى تلك المسائل المتعلقة بالقانون الإدارى. ويناقش المطلب الثانى تجريم استغلال النفوذ فى المرسوم الملكى رقم (٤٣). ويختص المطلب الثالث ببيان أركان جريمة استغلال النفوذ المنصوص عليها فى نظام مكافحة الرشوة. ويتناول المطلب الرابع أوجه التمييز بين العناصر المكونة لجريمة استغلال النفوذ المنصوص عليها فى المرسوم الملكى رقم (٤٣) ونظام مكافحة الرشوة. أما المطلب

الخامس والأخير فيعنى ببيان أنواع العقوبات المقررة لجريمة استغلال النفوذ فى نظام مكافحة الرشوة بالمملكة.

المطلب الأول - حظر استغلال النفوذ فى نظام الخدمة المدنية السعودى:

درجت القوانين المنظمة للخدمة المدنية على أن تنص على الأفعال التى يحظر على الموظف العام إتيانها لإخلالها بنزاهة المسلك الوظيفى الواجب عليه الالتزام والتقيد به (٧٧). فالوظيفة العامة تتطلب من القائم بها حيادًا وصرامة فى الحق وبعدًا عن الميل والهوى وتحقيق النفع الشخصى (٧٨).

وقد نصت المادة (١٢) من نظام الخدمة المدنية بالمملكة العربية السعودية الصادر بالمرسوم الملكى رقم (م/٤٩) وتاريخ ١٣٩٧/٧/١٠هـ على أن يحظر على الموظف خاصة:

أ - إساءة استعمال السلطة الوظيفية.

ب - استغلال النفوذ.

ج - قبول الرشوة أو طلبها بأى صورة من الصور المنصوص عليها فى نظام مكافحة الرشوة.

د - قبول الهدايا أو الإكراميات بالذات أو بالوساطة لقصد الإغراء من أرباب المصالح.

هـ - إفشاء الأسرار التى يطلع عليها بحكم وظيفته ولو بعد ترك الخدمة.

وتنص المادة (١٣) من نظام الخدمة المدنية السعودى على أنه يجب على الموظف أن يمتنع عن:

أ - الاشتغال بالتجارة بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

ب - الاشتراك فى تأسيس الشركات أو قبول عضوية مجالس إداراتها أو أى عمل فيها أو فى محل تجارى إلا إذا كان معينًا من الحكومة، ويجوز

بمقتضى لائحة يصدرها مجلس الوزراء الإذن للموظفين بالعمل فى القطاع الخاص فى غير أوقات الدوام الرسمى.

وإذا وقع من الموظف العام إخلال بواجباته الوظيفية أو أتى فعلاً من الأفعال التى يحظرها نظام الخدمة المدنية فقد ارتكب مخالفة تأديبية تترتب عليها المسؤولية التأديبية. وقد جاء فى حكم لديوان المظالم أن "المخالفة التأديبية قوامها مخالفة الموظف لواجبات وظيفته ومقتضياتها" (٧٩). وإذا تحققت أركان المخالفة التأديبية استحق الموظف العام المنسوب إليه ارتكابها العقوبة التأديبية المناسبة المنصوص عليها فى المادة (٣٢) من تأديب الموظفين فى المملكة الصادر بالمرسوم الملكى رقم (م/٧) فى ١/٢/١٣٩١هـ.

ونظرًا للتداخل بين المسؤولية الجنائية والمسؤولية التأديبية فى نطاق ما يأتيه الموظف العام من سلوك مخل بواجبات الوظيفة العامة، والناشئ عن وجود مجموعة من النصوص الجنائية التى تفرض على الموظف العام عقوبة إذا ما ثبت ارتكابه لفعل ضار بنزاهة الوظيفة، كالرشوة واستغلال النفوذ وإساءة استعمال السلطة، فإنه يجوز أن يسأل الموظف جنائيًا أمام القضاء الجنائى متى ما ارتكب فعلاً من تلك الأفعال المفضية للإخلال بشرف وأمانة الوظيفة أو امتنع عن القيام بواجب وظيفى، كما يسأل تأديبيًا من جهة التأديب المختصة. ولا يحول ذلك من نشوء المسؤولية المدنية فى مواجهة الموظف عن انحرافه فى سلوكه عن الحدود التى يضعها القانون لأداء واجباته، فيجوز للمضرور عن ذلك السلوك المطالبة بالتعويض عن الأضرار الناتجة عن خطأ الموظف غير المبرر قانونًا.

على الرغم من أوجه التداخل الظاهرة بين المسؤوليتين الجنائية والتأديبية فى مجال حماية الوظيفة العامة، إلا أن لكل من النظام التأديبى والقانون الجنائى استقلالاً وذاتية، وذلك لاختلافهما من حيث أساس المسؤولية وغاياتها، ومن حيث الإجراءات وطرق الإثبات، وأنواع العقوبة وطبيعتها (٨٠). وقد نصت المادة (٣١) من نظام تأديب الموظفين فى المملكة على أن " يعاقب تأديبيًا كل موظف

ثبت ارتكابه مخالفة إدارية، وذلك مع عدم الإخلال برفع الدعوى العامة أو دعوى التعويض،،. وقد جاء فى حكم لهيئة التأديب فى المملكة أن المحاكمة التأديبية لا تخل بمسؤولية الموظف جنائيًا أو مدنيًا عن إخلاله بواجبات الوظيفة (٨١). وقد أخذ ديوان المظالم بقاعدة استقلالية المسؤولية التأديبية عن المسؤولية الجنائية. وتطبيقًا لذلك جاء فى حكم لديوان المظالم أن "المخالفة التأديبية هى أساسًا تهمة قائمة بذاتها مستقلة عن التهمة الجنائية، قوامها مخالفة الموظف لواجبات وظيفته ومقتضياتها أو كرامتها، فى حين أن الجريمة الجنائية هى خروج المتهم على المجتمع فيما تنهى عنه النظم الجنائية أو تأمر به (٨٢). فالمسؤولية التأديبية يمكن تحريكها فى مواجهة الموظف العام بسبب إخلاله بواجباته الوظيفية، أما المسؤولية الجنائية فتنشأ فى مواجهة الأفراد متى ما ارتكبوا جرائم جنائية ضارة بالمصالح الاجتماعية وبالواجبات المكلفين بها باعتبارهم أعضاء فى المجتمع، وهو ما يخضع له الموظف العام كغيره من أفراد المجتمع، وإن كان ثبوت صفة الموظف العام يعد مبررًا لتشديد العقوبة عليه بالنسبة للوقائع المخلة بأمانة ونزاهة الوظيفة العامة (٨٣). ومن حيث طبيعته، يتميز الجزاء الإدارى عن العقوبة الجنائية. فالجزاء الإدارى كالإنذار واللوم والحسم من الراتب والحرمان من العلاوة والفصل من الخدمة يصدر به قرار إدارى أو قضائى من جهة التأديب المختصة، أما جزاء الجريمة الجنائية فهو عقوبة تصدر بحكم قضائى وتحوى ألمًا يلحق بالمحكوم عليه فى بدنه وحريته.

المطلب الثانى - نطاق تجريم استغلال النفوذ فى المرسوم الملكى رقم (٤٣):

نص المرسوم الملكى رقم (٤٣) الصادر فى ١٣٧٧/١١/٢٩هـ على جريمة استغلال النفوذ فى البند (١) من المادة الثانية التى تقرر أن «يُعاقَب بالسجن مدة لا تزيد على عشر سنوات، أو بغرامة لا تزيد على عشرين ألف ريال - كلُّ موظف ثبت ارتكابه، لإحدى الجرائم الآتية، وكذلك كل من اشترك أو تواطأ معه على ارتكابها، سواء كانوا موظفين أم غير موظفين:

١ - استغلال نفوذ الوظيفة لمصلحة شخصية فى داخل الدائرة أو خارجها...
وتنص المادة الثالثة من المرسوم الملكى رقم (٤٣) على أنه، فضلاً عن العقوبات المذكورة فى المادة السابقة، يحكم على من تثبت إدانته بالتعويض المناسب لمن أصابه ضرر، وترد المبالغ التى أخذت بغير وجه شرعى إلى أربابها».

تقوم جريمة استغلال النفوذ وفقًا للمرسوم الملكى رقم (٤٣) على ثلاثة أركان هى:

(أ) - الركن المفترض الخاص بصفة الجانى:

يجب أن يكون الجانى فى جريمة استغلال النفوذ موظفًا عامًا، ولم يبين المرسوم الملكى رقم (٤٣) من هو الموظف العام. وسوف نتطرق لمدلول الموظف العام خلال تناولنا لأركان جريمة استغلال النفوذ المنصوص عليها فى نظام مكافحة الرشوة فى المملكة الصادر فى عام ١٤١٢هـ، والذى يبين من يعد فى حكم الموظف العام.

(ب) - الركن المادى:

يقوم الركن المادى فى هذه الجريمة على استغلال نفوذ الوظيفة لمصلحة شخصية فى داخل الدائرة أو خارجها. وتختلف جريمة استغلال النفوذ المنصوص عليها فى المرسوم الملكى رقم (٤٣) عن جريمة استغلال النفوذ فى القانون المقارن الذى يتطلب لقيام الجريمة أن يأخذ الجانى عطية أو يقبل وعدًا بها مقابل استعماله نفوذه للحصول على مصلحة لصاحب الحاجة تتمثل فى مزايا أو منافع. أما المرسوم الملكى رقم (٤٣) فقد جعل فى المادة الثانية منه (الفقرة الأولى) الغرض من استغلال النفوذ يشمل كل سعى لتحقيق مصلحة شخصية يلحق ضررًا بالصالح العام. فضلاً عن ذلك، لا يشترط فى القانون المقارن أن يكون الجانى فى جريمة استغلال النفوذ موظفًا عامًا، فى حين اقتصر

التجريم فى المرسوم الملكى رقم (٤٣) على استغلال النفوذ الوظيفى من الموظف العام.

والغرض من استغلال النفوذ يكون فى كثير من الأحيان لتحقيق مصلحة شخصية للجانى. وقد جاء فى حكم لهيئة التأديب أنه يحظر على الموظف استغلال نفوذه الوظيفى لتحقيق مصالحه الخاصة. وتتلخص وقائع الدعوى التى نظرتها هيئة التأديب فى أن الموظف المتهم خرج على مقتضى الواجب الوظيفى واستغل وظيفته بصفته مديرًا للشؤون الزراعية بالمنطقة الشرقية، بأن قام بتشغيل بعض عمال مشروع حجز الرمال بالأحساء بمزرعته الخاصة رغم تقاضيهم رواتبهم من مديرية الشؤون الزراعية [٨٤]. وفى حكم لها قررت هيئة التدقيق بديوان المظالم إدانة المتهم، وهو أحد رجال أمن حدود المملكة، بارتكاب جريمة استغلال النفوذ المنصوص عليها فى المادة الثانية البند الأول - من المرسوم الملكى رقم (٤٣)، وذلك بناء على اعترافه صراحة بالاستيلاء على الأسلحة وملحقاتها المتخلفة عن المتسللين لحدود المملكة بغرض بيعها والحصول على ثمنها [٨٥].

(ج) - الركن المعنوى:

يتحقق القصد الجنائى فى هذه الجريمة باتجاه إرادة الجانى إلى استغلال نفوذ الوظيفة فى داخل الدائرة أو خارجها، وهو يعلم أن استغلال نفوذه الوظيفى مقابل حصوله على مصلحة شخصية. وإرادة السلوك الخاطئ التى يعتد بها القانون هى تلك الصادرة عن وعى وحرية اختيار. ومن ثم فإنه متى ثبت انتفاء اتجاه الإرادة نحو تحقيق النشاط الإجرامى، أو انتفاء العلم بطبيعة وكنه النشاط تخلف القصد الجنائى اللازم لقيام الجريمة قانونًا.

المطلب الثالث - أركان جريمة استغلال النفوذ وفقًا لنظام مكافحة الرشوة:

نصت المادة الخامسة من نظام مكافحة الرشوة فى المملكة على جريمة

استغلال النفوذ كالآتى: "كل موظف عام طلب لنفسه أو لغيره أو قبل أو أخذ وعدًا أو عطية لاستعمال نفوذ حقيقى أو مزعوم للحصول أو لمحاولة الحصول من أى سلطة عامة على عمل أو أمر أو قرار أو التزام أو ترخيص أو اتفاق توريد أو على وظيفة أو خدمة أو مزية من أى نوع - يعد مرتشيًا ويعاقب بالعقوبة المنصوص عليها فى المادة الأولى من هذا النظام".

ألحق نظام مكافحة الرشوة عددًا من الجرائم بجريمة الرشوة للصلة الوثيقة بينها، وذلك فى إفضائها للفساد والإخلال بحسن سير الإدارة العامة. وهذه الجرائم عبر عنها الفقه الجنائى بتعبير "الجرائم الملحقة بالرشوة"، ومنها جريمة الاستجابة للرجاء أو التوصية أو الوساطة وجريمة استغلال النفوذ. وقد أخذ نظام مكافحة الرشوة فى المملكة بما ذهبت إليه غالبية القوانين من اتجاه للربط بين جريمة الرشوة وجريمة استغلال النفوذ لوجود بعض الشبه بينهما، ولاشتراكهما فى المساس بنزاهة الوظيفة العامة والإساءة إلى الثقة التى يوليها الجمهور للإدارة العامة (٨٦). وعليه، فإن مستغل النفوذ طبقًا للمادة الخامسة من نظام مكافحة الرشوة يعد فى حكم المرتشى ويعاقب بذات العقوبة المقررة للرشوة.

وقد تطلب نظام مكافحة الرشوة فى المملكة فى جريمتى الرشوة واستغلال النفوذ اتصاف الجانى بصفة الموظف العام، فى حين اتجهت بعض القوانين الأخرى إلى تجريم استغلال النفوذ، سواء وقع من موظف أو غيره من أصحاب النفوذ. ويستفاد من نص المادة الخامسة من نظام مكافحة الرشوة أنه يلزم لقيام جريمة استغلال النفوذ نظامًا توافر ثلاثة أركان هى: صفة مستغل النفوذ باعتباره موظفًا عامًا، وركن مادى قوامه الأخذ أو الطلب أو القبول للوعد أو العطية لاستعمال الموظف العام نفوذه الحقيقى أو المزعوم، وركن معنوى يقوم على القصد الجنائى (٨٧).

أولاً - صفة مستغل النفوذ باعتباركونه موظفاً عاماً:

افترض نظام مكافحة الرشوة فى المملكة أن يكون الجانى فى جريمة الرشوة، والجرائم الملحقة بها كجريمة استغلال النفوذ، موظفًا عامًا أو يعد فى حكم الموظف العام. ولم تتضمن الأنظمة واللوائح الخاصة بالوظيفة العامة تعريفًا محددًا للموظف العام. ويشترط فى جريمة الرشوة أن يكون الموظف مختصًا بالعمل أو الامتناع الذى تلقى من أجله المقابل، فى حين لا يكون الموظف العام فى جريمة استغلال النفوذ مختصًا بالعمل الذى يطلبه صاحب الحاجة، لكنه يستغل نفوذه الحقيقى أو المزعوم لدى السلطة المختصة للحصول على المزايا والأعمال لمصلحة صاحب الحاجة.

ولا يأخذ القانون الجنائى بالمفهوم السائد فى القانون الإدارى للموظف العام؛ إذ للقانون الجنائى ذاتيته المستقلة النابعة من وظيفته فى المجتمع [٨٨]. فالمصلحة الاجتماعية التى يحميها القانون الجنائى فى محيط جرائم الموظفين العموميين المخلة بواجبات الوظيفة العامة هى مصلحة الدولة فى كفالة الثقة والنزاهة فى أداء العمل الوظيفى. وعليه، فإذا كان للقانون الإدارى مفهوم خاص للموظف العام يهدف إلى تنظيم العلاقة بين الموظف والدولة من حيث الحقوق والواجبات، فإن القانون الجنائى لا يتقيد به، إنما يأخذ بمدلول واسع فى بيان المقصود بالموظف العام يتفق مع ذاتيته والمصالح الاجتماعية التى يسعى لحمايتها.

يعرف الفقه الإدارى الموظف العام بأنه، كل شخص يعهد إليه على وجه قانونى بعمل دائم فى خدمة مرفق عام تديره الدولة أو أحد أشخاص القانون العام إدارة مباشرة [٨٩]. وعليه، يستبعد من تعريف القانون الإدارى للموظف العام كل شخص لا يشغل وظيفة دائمة فى مرفق عام، كما يستبعد الموظف الفعلى وهو الشخص الذى يباشر عملاً إداريًا دون أن يصدر قرار بتعيينه، أو يصدر قرار التعيين باطلاً. والموظف الفعلى يعتبر موظفًا عامًا لأغراض التوسع الجنائى فى حماية الوظيفة العامة ومكافحة الرشوة [٩٠]. فالقانون الجنائى لا

يفرض على صاحب الحاجة عند التعامل مع الموظف العام أن يتحرى حقيقة مركزه الوظيفي وعما إذا كان قرار تعيينه صحيحًا أم باطلاً.

لقد أخذ نظام مكافحة الرشوة في المملكة بالمدلول الجنائي الواسع للمقصود بالموظف العام من أجل إضفاء الحماية الجنائية لحسن سير الإدارة العامة وكفالة النزاهة في العمل الوظيفي. في ضوء هذه الاعتبارات يعرف البعض الموظف العام وفقًا للمدلول الجنائي بأنه "كل شخص يعمل في مواجهة الأفراد باسم الدولة أو أحد الأشخاص المعنويين ويمارس إزاءهم صورة طبيعية تستدعي ثقتهم أحد الاختصاصات التي خولها القانون لمرفق عام تديره الدولة أو الشخص المعنوي إدارة مباشرة" (٩١). وفي إطار المفهوم الواسع لمدلول الموظف العام، تتطبق أحكام نظام مكافحة الرشوة السعودي على من يعد موظفًا عامًا وفقًا للقانون الإداري كما تشمل فئات أخرى اعتبرهم النظام في حكم الموظفين العموميين (٩٢).

لقد نصت المادة الثامنة من نظام مكافحة الرشوة على من هم في حكم الموظف العام كالآتي:

١ - كل من يعمل لدى الدولة أو لدى أحد الأجهزة ذات الشخصية المعنوية العامة، سواء كان يعمل بصفة دائمة أم مؤقتة.

٢ - المحكم أو الخبير المعين من قبل الحكومة أو أي هيئة لها اختصاص قضائي.

٣ - كل مكلف من جهة حكومية أو أي سلطة إدارية أخرى بأداء مهمة معينة.

٤ - كل من يعمل لدى الشركات أو المؤسسات الفردية التي تقوم بإدارة وتشغيل المرافق العامة أو صيانتها أو تقوم بمباشرة خدمات عامة، وكذلك من يعمل لدى الشركات المساهمة والشركات التي تساهم الحكومة في رأس مالها، والشركات أو المؤسسات الفردية التي تزاول الأعمال المصرفية.

٥ - رؤساء وأعضاء مجالس إدارات الشركات المنصوص عليها في الفقرة الرابعة من هذه المادة.

ثانياً - الركن المادى:

الركن المادى المكون لهذه الجريمة وفقًا للمادة الخامسة من نظام مكافحة الرشوة يقوم على نشاط يبذله الموظف العام المستغل لنفوذه يتمثل فى الأخذ أو القبول أو الطلب لنفسه أو لغيره وعدًا أو عطية مقابل استعمال نفوذه الحقيقى أو المزعوم لمصلحة صاحب الحاجة (الراشى). فالجانى فى هذه الجريمة لا يتاجر بعمل من أعمال وظيفته، كما هو الحال فى جريمة الرشوة التى تعد اتجارًا بأعمال الوظيفة العامة، إذ إنه غير مختص بالعمل الذى يطلبه صاحب الحاجة، لكنه يتاجر بنفوذه الوظيفى على الموظف المختص بالعمل مما يشكل إخلالاً بواجبات الوظيفة.

والغرض من استغلال النفوذ الحصول أو محاولة الحصول من أى سلطة عامة على عمل أو أمر أو قرار أو التزام أو ترخيص أو اتفاق توريد أو على وظيفة أو خدمة أو مزية من أى نوع لمصلحة صاحب الحاجة. ويسرى هنا حكم المادة الثانية عشرة من نظام مكافحة الرشوة التى أخذت بمفهوم واسع للمقابل أو الفائدة التى يتلقاها الموظف أو يوعد بها، فقد نصت على أنه "يعتبر من قبيل الوعد أو العطية فى تطبيق هذا النظام كل فائدة أو ميزة يمكن أن يحصل عليها المرتشى أيًا كان نوع الفائدة أو تلك الميزة أو اسمها، سواء كانت مادية أم غير مادية".

ولا يشترط لقيام الجريمة أن يكون سعى الموظف المستغل لنفوذه للحصول على المزية لمصلحة صاحب الحاجة سعيًا حقيقيًا، فتقوم الجرِيمة ولو تبين أن الجانى كان حين أخذ العطية ينتوى عدم استعمال نفوذه فعلاً، بل يكفى أن يتذرع بالنفوذ المزعوم والموهوم للإضرار بالثقة المعهودة فى السلطات العامة (٩٣). والنفوذ الحقيقى للموظف يعنى ممارسته لسلطاته الإدارية والإشرافية على الموظف المختص لحمله على التصرف بما يحقق مصلحة صاحب الحاجة. وإذا لم يكن للموظف نفوذ حقيقى ولكنه أوهم صاحب المصلحة بأن له نفوذاً يمكن استعماله للحصول على المزية المطلوبة تقوم الجريمة؛ لأن النظام ساوى فى الحكم بين النفوذ الحقيقى والنفوذ المزعوم.

ثالثاً - الركن المعنوى:

استغلال النفوذ طبقًا للمادة الخامسة من نظام مكافحة الرشوة جريمة عمدية يلزم لقيامها من الناحية القانونية توافر القصد الجنائى العام بعنصريه: الإرادة والعلم، فيلزم أن تتجه نفس الجانى إلى أخذ أو طلب أو قبول وعد أو عطية مقابل استغلال نفوذه الحقيقى أو المزعوم للحصول على خدمة أو مزية من سلطة عامة لصالح صاحب الحاجة، وذلك مع علمه بصفته الوظيفية وبحقيقة وكنه ما يأتيه من نشاط إجرامى. وعلى ذلك، ينتفى الركن المعنوى إذا كانت العطية أو الفائدة قد دست على الموظف العام، أو كان يجهل طبيعتها بأن كان يعتقد أنها وفاء لدين مستحق له على صاحب الحاجة وليست مقابلاً لاستغلال نفوذه.

المطلب الرابع - التمييز بين العناصر المكونة لجريمة استغلال النفوذ المنصوص عليها فى المرسوم الملكى رقم (٤٣) ونظام مكافحة الرشوة:

يلحظ وجود اختلاف فى العناصر المكونة لجريمة استغلال النفوذ المنصوص عليها فى المادة الثانية من المرسوم الملكى رقم (٤٣) الصادر فى ١٣٧٧/١١/٢٩هـ وجريمة استغلال النفوذ التى نصت عليها المادة الخامسة من نظام مكافحة الرشوة. ومع ذلك، لا تعارض فى النص على جريمة استغلال النفوذ بين النظامين المذكورين، إنما يطبق كل نص منهما متى تحققت شروطه الخاصة به.

تقع جريمة استغلال النفوذ المنصوص عليها فى المادة الثانية من المرسوم الملكى رقم (٤٣) باستغلال نفوذ الوظيفة لمصلحة شخصية للجانى، سواء فى داخل الدائرة أو خارجها.

ومن أمثلة ذلك ما ورد فى البند (٦) من المادة الثانية التى نصت على استغلال العقود بما فى ذلك عقود المزايدات والمناقصات لمصلحة شخصية، والعبث بأوامر الصرف وتأخيرها عن وقتها المحدد بقصد الانتفاع بها شخصيًا، وتسخير جهود الأفراد والموظفين لفائدة شخصية، إلى غير ذلك من أنواع الاستغلال للوسائل

والإمكانيات المتوافرة للإدارة العامة. أما إذا كان استغلال النفوذ بمقابل أو فائدة للحصول على مزايا لمصلحة الغير (الراشى)، فإن الفعل حينئذ يكون جريمة استغلال النفوذ المنصوص عليها فى المادة الخامسة من نظام مكافحة الرشوة.

ومن أمثلة استغلال نفوذ الوظيفة للمصلحة الشخصية ما جاء فى حكم هيئة التدقيق بديوان المظالم القاضى بإدانة متهم عمل فى لجنة المشتريات، ثم مديرًا لمكتب المرور، ومهندسًا للمرور، فكان له نفوذ واضح فى تعامل المرور مع محال صيانة السيارات. وقد قصر تعامله مع محله (ورشته) لإصلاح السيارات مستغلاً نفوذ وظيفته لمصلحته الشخصية (٩٤).

ومن ناحية ثانية، يبدو واضحًا أن نص المادة الثانية من المرسوم الملكى رقم (٤٣) لم يقصر استغلال النفوذ فى السعى للحصول على مصلحة شخصية لدى سلطة عامة، فالجريمة تتحقق، سواء فعل الجانى ذلك داخل الدائرة أو خارجها، لدى جهة عامة أو خاصة. فعبارة خارج الدائرة التى وردت فى النص عامة بحيث يستوعب مدلولها استغلال نفوذ الوظيفة لمصلحة شخصية لدى سلطة عامة أو خاصة خارج دائرة العمل الوظيفى.

المطلب الخامس - العقوبات المقررة لجريمة استغلال النفوذ فى نظام مكافحة الرشوة:

أولاً - العقوبات الأصلية:

العقوبة الأصلية هى الجزاء الأساسى المقرر للجريمة، ونظرًا لأهميتها يتعين على المحكمة النطق بها (٩٥). ويعاقب الجانى فى جريمة استغلال النفوذ بذات العقوبة المقررة فى المادة الأولى من نظام مكافحة الرشوة لجريمة الرشوة. والعقوبات الأصلية التى يحكم بها على الموظف العام المرتشى ومن فى حكمه هى السجن مدة لا تتجاوز عشر سنوات، وبغرامة لا تزيد عن مليون ريال أو بإحدى هاتين العقوبتين.

ولما كان الموظف العام المستغل لنفوذه باعتباره فاعلاً أصليًا يعد فى حكم المرتشى بموجب النظام، فإن صاحب الحاجة أو المصلحة الذى أعطى المقابل لمستغل النفوذ أو وعده به يعد فى حكم الراشى. ويعتبر الراشى وهو صاحب المصلحة شريكًا بالتحريض على ارتكاب الجريمة. كما يتصور أن يكون هناك وسيط بين صاحب المصلحة (الراشى) والموظف العام مستغل النفوذ فيعاقب كذلك باعتباره شريكًا. وتنص المادة العاشرة من النظام على أن يعاقب الراشى والوسيط وكل من اشترك فى إحدى الجرائم الواردة فى هذا النظام بنفس العقوبة المقررة للفاعل الأصلى إذا وقعت الجريمة بناء على ما أتاه من اتفاق أو تحريض أو مساعدة على ارتكابها. وبناء على ذلك، يعاقب الفاعل الأصلى وهو الموظف العام مستغل النفوذ والشريك (صاحب المصلحة)، والوسيط بينهما بالعقوبات الأصلية المستحقة على الموظف العام المرتشى.

ثانيًا - العقوبات التبعية:

العقوبة التبعية هى التى تتبع العقوبة الأصلية وجوبًا وبقوة القانون، وتنفذها السلطة المختصة بغير حاجة إلى حكم يصدر بها من المحكمة (٩٦). والمحكوم عليه فى جريمة استغلال النفوذ فاعلاً أصليًا أو شريكًا تلحقه بقوه النظام العقوبات التبعية المقررة فى المادة الثالثة عشرة من نظام مكافحة الرشوة التى تنص على أنه "يترتب على الحكم بإدانة موظف عام أو من فى حكمة بارتكاب إحدى الجرائم المنصوص عليها فى هذا النظام العزل من الوظيفة العامة وحرمانه من تولى الوظائف العامة، أو القيام بالأعمال التى يعد القائمون بها فى حكم الموظفين العامين وفقًا لنص المادة الثامنة من هذا النظام". وتجدر الإشارة إلى أنه وفقًا لنص المادة الرابعة عشرة من نظام مكافحة الرشوة، يجوز لمجلس الوزراء إعادة النظر فى العقوبة التبعية بعد مضى خمس سنوات من تاريخ انتهاء تنفيذ العقوبة الأصلية.

ولا يترتب على وقف تنفيذ العقوبة الأصلية، التى للدائرة المختصة بديوان المظالم أن تقضى به تقديرًا لظروف المحكوم عليه الشخصية أو الظروف التى ارتكب فيها الجريمة، وقف تنفيذ العقوبة التبعية وهى العزل من الوظيفة بقوة النظام (٩٧). فقد نصت المادة الثانية عشرة (فقرة ٦) من لائحة انتهاء الخدمة على أنه لا يؤثر وقف تنفيذ العقوبة الأصلية على تطبيق عقوبة فصل الموظف من الخدمة المقررة بقوة النظام (٩٨). كذلك، لا يترتب على العفو عن العقوبة الأصلية من جانب ولى الأمر وقف تنفيذ العقوبات التبعية المترتبة بقوة النظام على من يدان فى جريمة رشوة أو ما فى حكمها من الجرائم المخلة بنزاهة الوظيفة العامة. وتأكيدًا لذلك نص المرسوم الملكى رقم (م/٤٤) الصادر فى ١٤٢٥/٧/٢٨هـ فى البند الأول منه على أنه "لا تسقط العقوبة التبعية والآثار الجنائية المترتبة على الحكم بالإدانة، إذا صدر عفو من ولى الأمر عن العقوبة الأصلية، ما لم ينص أمر العفو على خلاف ذلك".

ثالثاً - العقوبة التكميلية:

العقوبة التكميلية هى التى تقضى بها المحاكم بالإضافة لعقوبة أصلية، وتختلف عن العقوبة التبعية فى أنها لا تترتب بقوة القانون، وإنما يجب لتنفيذها النص عليها فى الحكم (٩٩). وقد قررت المادة الخامسة عشرة من نظام مكافحة الرشوة عقوبة المصادرة باعتبارها عقوبة تكميلية وجوبيه يلزم أن يتضمنها منطوق الحكم، فنصت على أنه "يحكم فى جميع الأحوال بمصادرة المال أو الميزة أو الفائدة موضوع الجريمة متى كان ذلك ممكنًا عملاً". ومصادرة العطية أو الفائدة لا يكون ممكنًا عملاً إذا كانت قد هلكت. فالمصادرة لا تقع إلا على المال المضبوط فعلاً، فإذا تصرف الموظف المرتشى أو مستغل النفوذ فى العطية لشخص برىء حسن النية فإنه يتعين مراعاة حقوق الغير من الأبرياء الذين لا صلة لهم بالجريمة (١٠٠).

الخاتمة:

من خلال هذه الدراسة لمفهوم جريمة استغلال النفوذ وأركانها فى القانون المقارن والنظام السعودى نخلص إلى نتائج وتوصيات نوجزها فيما يلى:

أولاً - أهم النتائج:

١ – لقد أصبحت ظاهرة استغلال النفوذ فى العصر الحديث من مشكلات الفساد الإدارى ذات الخطورة الجسيمة على حسن أداء الإدارة العامة، كما أن الاتجار بالنفوذ أو إساءة استغلاله يعد من أفدح صور العبث بالوظيفة العامة، ويخل بثقة الجمهور فى الدولة، ويلحق ضررًا بمصالح المجتمع والأفراد.

٢ – تبين أن المفهوم الضيق لاستغلال النفوذ الذى تأخذ به بعض القوانين يقصر نطاق التجريم على استعمال النفوذ لدى سلطة عامة للحصول على مزايا وأعمال لمصلحة شخصية. وخلصنا إلى أن المدلول الواسع لاستغلال النفوذ أدق وأكثر فاعلية فى حماية المصالح الاجتماعية، فهو يشمل استغلال النفوذ بمقابل مادى أو معنوى، سواء أتاه موظف عام أم غيره ممن يتمتع بنفوذ، سواء كان مصدره سياسيًا أو اجتماعيًا أو وظيفيًا، وذلك للحصول على مزايا وفوائد من سلطة عامة أو جهة خاصة.

٣ – أظهرت الدراسة أن الشريعة الإسلامية حرصت على صيانة وكفالة نزاهة الوظيفة العامة. وقد عالج الفقه الإسلامى استغلال النفوذ ضمن الأحكام المقررة لجريمة الرشوة. لذلك يسرى على استغلال النفوذ ما يسرى على جريمة الرشوة من أحكام أرستها الشريعة الإسلامية لردع وزجر كل من يعتدى على نزاهة الوظيفة العامة بإساءة استغلالها أو بالاتجار فى نفوذه للحصول على كسب محرم شرعًا.

٤ – إن استغلال النفوذ الذى لا يسعى صاحبه للحصول على كسب غير مشروع، إنما غايته الشفاعة الحسنة لصيانة حق مشروع لا يعد جريمة، وإنما هو

أمر محمود ومستحب. ولكن الفعل المذموم المحظور شرعًا وقانونًا هو الاتجار بالنفوذ أو إساءة استغلاله لتحقيق باطل أو لإضاعة حق للغير.

٥ – لقد تبين أن القانون المقارن يشترط لتوافر البنيان القانونى لجريمة استغلال النفوذ تحقق الأركان الخاصة بها التى تميزها عن غيرها من الجرائم. فالركن المادى للجريمة يقوم إذا أخذ الجانى أو طلب أو قبل وعدًا بعطية لاستعمال نفوذه الحقيقى أو المزعوم للحصول على مزايا من سلطة عامة لمصلحة صاحب الحاجة. ولم يتطلب القانون المقارن صفة معينة فى مستغل النفوذ، إنما جعل من توافر صفة الموظف العام ظرفًا مشددًا للعقاب. أما الركن المعنوى فيتمثل فى القصد الجنائى العام الذى يتوافر باتجاه إرادة الجانى إلى أخذ أو طلب العطية لاستعمال نفوذه لدى سلطة عامة لصالح صاحب الحاجة، وذلك مع علمه بكنه وطبيعة نشاطه الإجرامى.

٦ – أوضحت الدراسة أن المملكة العربية السعودية اهتمت بوضع أنظمة تعزيرية خاصة لمكافحة جرائم الفساد الإدارى الماسة بالوظيفة العامة. وقد تضمنت الأنظمة التعزيرية فى المملكة عقوبات شديدة لجرائم الرشوة واستغلال نفوذ الوظيفة العامة لمصلحة شخصية أو لمصلحة الغير.

ثانيًا - التوصيات:

١ – إن من الضرورى أن تتوخى القوانين الدقة والوضوح فى تحديد مفهوم استغلال النفوذ الذى يخضع للتجريم والعقاب. بحيث يكفل الحماية القانونية الشاملة للمصالح الاجتماعية.

٢ – لا بد من الأخذ فى القوانين الجنائية بمدلول محكم لاستغلال النفوذ يحظر كل إساءة لاستعمال النفوذ، سواء كان مرجعَهُ نفوذٌ وظيفى أو سياسى أو اجتماعى، بمقابل لمصلحة الغير أو بدون مقابل لتحقيق مصلحة شخصية على حساب المصلحة العامة.

٣ – يجب أن لا يقتصر التجريم على السعى لاستغلال النفوذ لتحقيق مصالح لدى سلطة عامة؛ إذ من الضرورى معالجة إساءة استعمال النفوذ لدى الشركات والمؤسسات التجارية للحصول على منافع شخصية، وذلك لمنع آثاره الضارة على المجتمع.

٤ – تقتضى الضرورة مراجعة القوانين لمواجهة صور الفساد المستجدة، وللتأكد من مدى ملاءمة النصوص القانونية والعقوبات لمكافحة الفساد واستغلال النفوذ.

٥ – التأكيد على أهمية أن تتضمن القوانين الخاصة بمكافحة الثراء الحرام نصوصًا توجب العمل بإقرارات الذمة المالية للممتلكات والمصالح الشخصية لشاغلى الوظائف العليا والمناصب الدستورية والسياسية. ويجب النص على أن تحرر إقرارات الذمة عند التعيين فى الخدمة والمناصب، وأن يستمر تقديمها بصفة دورية طوال مدة الخدمة، وأن يقدم إقرارًا بالذمة عند انتهاء الخدمة.

٦ – يلزم التنويه إلى أهمية التركيز فى أثناء الخدمة على التقيد بأخلاقيات الوظيفة العامة والحرص على نزاهتها.

التهميش:

١ – انظر لسان العرب لابن منظور فصل الغين المعجمة، حرف اللام، (ج/٥) ص (٣٢٨٦) وراجع كذلك، روحى البعبلكى، المورد، قاموس عربى إنجليزى، ص (٩٥).

٢ – انظر لسان العرب، المرجع السابق، (ج٦)، ص (٤٤٩٦).

٣ – انظر المعجم الوجيز، مجمع اللغة، حرف النون، ص (٤٢٦)، وراجع كذلك Black's Law Dictionary, fifth ed. P.700.

٤ – انظر د. صباح كرم شعبان، جرائم استغلال النفوذ، دار الشؤون الثقافية العامة، بغداد ١٩٨٦، ص (١٥).

٥ – انظر د. عبد المهيمن بكر، القسم الخاص فى قانون العقوبات الجرائم المضرة بالمصلحة العامة، دار النهضة العربية، القاهرة ١٩٧٠، ص (٣٨٧).

٦ – انظر د. أحمد فتحى سرور، الوسيط فى قانون العقوبات، القسم الخاص، الجرائم المضرة بالمصلحة العامة، دار النهضة العربية، القاهرة ١٩٧٢، ص (١٩٧).

٧ – راجع قضية نصر عبد الرحمن محمد ضد السلطة الشرعية، ق م / عليا/دستورية/١/٧٤، مجلة الأحكام القضائية السودانية، ١٩٧٤م، ص (٧٤).

٨ – راجع قضية نصر عبد الرحمن محمد، مجلة الأحكام القضائية السودانية، ١٩٧٤م، المرجع السابق، ص (٨٥).

٩ – انظر د. عبد المهيمن بكر، القسم الخاص فى قانون، المرجع السابق، ص (٣٨٦).

١٠– راجع المادة (١٧٨) من قانون العقوبات الفرنسى لسنة ١٩٤٣م.

١١– See, J.W. Cecil Turner, Russell on Crime, London: Stevens and sons, 1964, pp. 381-386.

١٢– انظر المادتين الأولى والثانية من قانون الممارسات الفاسدة الإنجليزى لعام ١٨٨٩م، وكذلك المادة الأولى من قانون معاقبة الفساد للعام ١٩٠٦م، وقانون مكافحة الفساد للعام ١٩١٦م. وقد شدد القانون الإنجليزى عقوبة جريمة الفساد بموجب قانون العدالة الجنائية (Criminal Justice Act) لعام ١٩٤٨م الذى نص على أن يعاقب الجانى عند إدانته بجنحة الفساد فى العقود والأعمال التى تباشرها السلطات العامة بالسجن مدة لا تتجاوز سبع سنوات.

١٣- انظر Russell on Crime، المرجع السابق ص (٣٨١).

١٤- انظر د. حسن صادق المرصفاوى، قانون العقوبات - القسم الخاص، منشأة المعارف بالإسكندرية، ١٩٧٨، ص (٧٠).

١٥- انظر د. محمود نجيب حسنى، شرح قانون العقوبات، القسم الخاص، الجرائم المضرة بالمصلحة، دار النهضة العربية القاهرة، ١٩٧٢م، ص (١٠٩)، وراجع كذلك، د. فتوح الشاذلى، جرائم التعزير المنظمة فى المملكة، مطابع جامعة الملك سعود، ١٩٨٨، ص (١٠٤).

١٦- انظر د. صباح كرم شعبان، جرائم استغلال النفوذ، المرجع السابق، ص (٣٠).

١٧- انظر د. صباح كرم شعبان، جرائم استغلال النفوذ، المرجع السابق، ص (١٤)، وانظر كذلك سليمان محمد الجريش، الفساد الإدارى وجرائم إساءة استعمال السلطة الوظيفية، مطابع الشرق الأوسط، الرياض، ١٤٢٤هـ، ص (٢١٣).

١٨- انظر د. حسين مدكور، الرشوة فى الفقه الإسلامى مقارنًا بالقانون، دار النهضة العربية القاهرة، ١٩٨٤م، ص (٧٠).

١٩- انظر أحمد الطويل، الاحتساب على مرتكبى جريمة الرشوة، الرياض ١٩٨٥م، ص (٧٦).

٢٠- أُلغى نظام مكافحة الرشوة الصادر فى المملكة العربية السعودية عام ١٣٨٢هـ بصدور نظام مكافحة الرشوة الحالى بالمرسوم الملكى رقم (م/٣٦) فى ١٤١٢/١٢/٢٩هـ.

٢١- انظر عبد الواحد حمد المزروع، استغلال الموظف العام لسلطته ونفوذه، الرياض، ١٤١٣هـ - ١٩٩٣م.

٢٢- انظر عبد الله عبد المحسن الطريقى، جريمة الرشوة فى الشريعة الإسلامية، مؤسسة الرسالة للطباعة والنشر، بيروت، ١٩٨٢م، ص (٨٩).

٢٣- سورة النساء آية (٨٥).

٢٤- انظر صحيح مسلم للإمام أبى الحسن مسلم بن الحجاج بن مسلم، باب استحباب الشفاعة فيما ليس بحرام برقم (٦٦٩١) صفحة (١١٤٥)، وأخرجه البخارى فى صحيحه فى كتاب الزكاة، باب التحريض على الصدقة والشفاعة فيها برقم (١٤٣٢) صفحة (٢٣١).

٢٥- سورة النساء آية (٨٥).

٢٦- انظر محمد أبو زهرة، الجريمة والعقوبة فى الفقه الإسلامى، دار الفكر العربى، القاهرة، ١٩٦٩م، ص (٥٣).

٢٧- انظر عبد العزيز عامر، التعزير فى الشريعة الإسلامية، دار الكتاب العربى بمصر، ١٣٧٥هـ، ص (٣٦).

٢٨- انظر عبد القادر عودة، التشريع الجنائى الإسلامى مقارنًا بالقانون الوضعى، الجزء الأول، مكتبة دار العروبة، القاهرة، ١٩٦٠م، ص (٧٩).

٢٩- انظر د. أحمد عبد العزيز الألفى، النظام الجنائى بالمملكة العربية السعودية، الناشر معهد الإدارة العامة - الرياض، ١٩٧٦م، ص (٨٤).

٣٠- سورة البقرة آية (١٨٨).

٣١- انظر أبا عبد الله الأنصارى القرطبى، الجامع لأحكام القرآن، الجزء الأول، دار إحياء التراث العربى، بيروت، ١٩٩٥م ، ص (٣٤٠).

٣٢- سورة المائدة آية (٤٢).

٣٣- انظر القرطبى، الجامع لأحكام القرآن، الجزء السادس، المرجع السابق، ص (١٨٣).

٣٤- انظر فتح البارى شرح صحيح البخارى للإمام الحافظ بن حجر العسقلانى، باب ما يعطى فى الرقية على أحياء العرب بفاتحة الكتاب الجزء (٤) الصفحة (٤٥٤)، وذكره الإمام القرطبى فى كتابه الجامع لأحكام القرآن ،المرجع السابق أعلاه، ص (١٨٣).

٣٥- أخرجه الترمذى فى سننه، أبواب الأحكام، باب ما جاء فى الراشى والمرتشى فى الحكم، الجزء (٣)، صفحة (١٥) برقم (١٣٣٦). وأخرجه أحمد فى مسنده فى، الجزء (٣) الصفحة (٤١٧) برقم (٩٠١١).

٣٦- انظر أحمد الطويل، الاحتساب على مرتكبى جريمة الرشوة، المرجع السابق، ص (١٠٩).

٣٧- انظر د. أحمد فتحى سرور، الوسيط فى قانون العقوبات - القسم الخاص، المرجع السابق، ص (١٩٧) و (١٩٨).

٣٨- انظر د. محمود نجيب حسنى، شرح قانون العقوبات القسم الخاص، المرجع السابق، ص (١١٣).

٣٩- انظر نقض (٢٠) نوفمبر سنة ١٩٦٧م مجموعة أحكام محكمة النقض س ١٨ رقم (٢٣٥) ص (١١٢).

٤٠- انظر د. محمود نجيب حسنى، شرح قانون العقوبات، القسم الخاص، المرجع السابق ص (١١٣).

٤١- انظر د. أحمد فتحى سرور، الوسيط فى قانون العقوبات، القسم الخاص، المرجع السابق، ص (٢٠).

٤٢- انظر د. مأمون محمد سلامه، قانون العقوبات، الجرائم المضرة بالمصلحة العامة، مطبعة جامعة القاهرة والكتاب الجامعى، ١٩٨٢، ص (١٩٧).

٤٣- انظر نقض ١٩٦٧/١١/١٠، مجموعة الأحكام س١٨ - ص (١١٢٢).

٤٤- انظر فى تعريف الرشوة Black's Law Dictionary, (bribery) المرجع السابق ص (١٧٣).

٤٥- انظر د. أحمد عبد العزيز الألفى، النظام الجنائى بالمملكة العربية السعودية، المرجع السابق، ص (٨٩-٩١)، وانظر كذلك د. فتوح الشاذلى، جرائم التعزير المنظمة فى المملكة العربية السعودية، المرجع السابق، ص (٢٦-٢٧).

٤٦- انظر الفساد فى الحكومة، تقرير الندوة الإقليمية لدائرة التعاون الفنى للتنمية بالأمم المتحدة المنعقدة بلاهاى - هولندا، ديسمبر ١٩٨٩م، إعداد المنظمة العربية للتنمية الإدارية، عمان - الأردن، ١٩٩٤م، ص (١٨) و ص (١٤٠).

٤٧- انظر د. حسن صادق المرصفاوى، قانون الكسب غير المشروع، مطبعة الجيزة بالإسكندرية، بدون تاريخ، ص (١٢٦).

٤٨- انظر د. محمد محيى الدين عوض، القانون الجنائى، مبادئه الأساسية ونظرياته العامة، مطبعة جامعة القاهرة والكتاب الجامعى، ١٩٨١م، ص (٢٠٨).

٤٩- See, Jerome Hall, General Principles of Criminal Law, New York, 1960, p.578.

٥٠- انظر د. محمد محيى الدين عوض، القانون الجنائى مبادئه الأساسية ونظرياته العامة، المرجع السابق، ص (٢٠٥).

٥١- انظر تعليق د. مجمد محيى الدين عوض على المادة (٤٥) من قانون العقوبات المصرى، القانون الجنائى، مبادئه الأساسية، المرجع السابق أعلاه، ص (٢٢٦).

٥٢- انظر د. مصعب الهادى بابكر، المساهمة الجنائية، دار الجيل بيروت، ١٩٨٨م، ص (١١٨).

٥٣- انظر د. صباح كرم شعبان، جرائم استغلال النفوذ، المرجع السابق، ص (٧٩-٨٠).

٥٤- انظر د. عبد المهيمن بكر، القسم الخاص فى قانون العقوبات، المرجع السابق، ص (٣٩١).

٥٥- See, Cross and Jones, Introduction to Criminal Law, London, Butterworths, 1984, pp.447-448.

٥٦- See, Cross and Jones, Introduction to Criminal Law, Ibid at p.20.

٥٧- انظر د. أحمد فتحى سرور، الوسيط فى قانون العقوبات، القسم الخاص، المرجع السابق، ص (٢٠)، وانظر د. محمود نجيب حسنى شرح قانون العقوبات، القسم الخاص، المرجع السابق، ص (١١٤)، وانظر كذلك د. فتوح الشاذلى، الجرائم المضرة بالمصلحة العامة، المكتب الجامعى الحديث، الإسكندرية، ١٩٩١م، ص (١٦٥).

٥٨- انظر د. محمد محيى الدين عوض، القانون الجنائى مبادئه الأساسية ونظرياته العامة، المرجع السابق، ص (٣٦١)، وانظر د. فتوح الشاذلى، الجرائم المضرة بالمصلحة العامة، المكتب الجامعى الحديث، الإسكندرية، ١٩٩١ م، ص (١٦٥).

٥٩- See, Joel Samaha, Criminal Law, Fifth edition, University of Minnesota, West Publishing Company, 1996, p.100.

٦٠- انظر د. مأمون محمد سلامة، قانون العقوبات، الجرائم المضرة بالمصلحة العامة، المرجع السابق، ص (١٩٩)، وانظر د. أحمد فتحى سرور، شرح قانون العقوبات، القسم الخاص، المرجع السابق، ص ٢٠٢، وانظر كذلك، د. عوض محمد، الجرائم المضرة بالمصلحة العامة، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، ١٩٨٥ م، ص (٨٨).

٦١- انظر د. صباح كرم شعبان، جرائم استغلال النفوذ، المرجع السابق، ص (٩٤) وص (٩٥). وانظر كذلك د. حسن صادق المرصفاوى، شرح قانون الجزاء الكويتى، القسم الخاص، المكتب الشرقى للنشر والتوزيع، بيروت، ١٩٦٩، ص (٧٥)، وانظر د. محمد زكى أبو عامر ود. سليمان عبد المنعم، قانون العقوبات الخاص، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، ١٩٩٨م، ص (٤٥٧).

٦٢- راجع، المادة الخامسة من نظام مكافحة الرشوة السعودى.

٦٣- انظر د. مصطفى منير، جرائم إساءة السلطة الاقتصادية، الهيئة المصرية العامة للكتاب، ١٩٩٢، ص (٣١).

٦٤- انظر أحمد زكى بدوى، معجم مصطلحات العلوم الإدارية، دار الكتاب المصرى، القاهرة، ١٤١٤هـ، ص (٥٩). وانظر سليمان محمد الجريش، الفساد الإدارى وجرائم إساءة استعمال السلطة الوظيفية، المرجع السابق، ص (١٣٣).

٦٥- انظر مقالنا: ضوابط أداء الواجب الوظيفى باعتباره سببًا للإباحة فى القانون الجنائى،

مجلة الإدارة العامة - معهد الإدارة العامة - الرياض، العدد (٥٨)، يونيه ١٩٨٨، ص (٦٠).

٦٦- See, Rollin M. Perkins, Criminal Law, The foundation Press, 1969, p.977.

٦٧- انظر د. سليمان الطماوى، نظرية التعسف فى استعمال السلطة، الانحراف بالسلطة، مطبعة جامعة عين شمس، ١٩٧٨، ص (١٢٣).

٦٨- Bivens v. Six Unknown Named Agents of Federal Bureau of Narcotics, 1971, 403, U.S.388915ct.

٦٩- صدر النظام الأساسى للحكم بالمرسوم الملكى رقم (أ/٩٠) فى ١٤١٢/٨/٢٧هـ.

٧٠- نصت على جريمة الاستجابة للرجاء أو التوصية أو الوساطة المادة (١٠٥) مكررًا من قانون العقوبات المصرى، كما نصت عليها المادة الرابعة من نظام مكافحة الرشوة السعودى. انظر د. فتوح الشاذلى، جرائم التعزير المنظمة فى المملكة العربية السعودية، المرجع السابق، ص (٧٨ - ٧٩).

٧١- انظر د. فتحى سرور، الوسيط فى قانون العقوبات، القسم الخاص، المرجع السابق، ص (١٨٢).

٧٢- انظر د. مأمون محمد سلامة، قانون العقوبات، الجرائم المضرة بالمصلحة العامة، المرجع السابق، ص (١٩٩).

٧٣- انظر المادة الثامنة والأربعين من النظام الأساسى للحكم.

٧٤- انظر المادة (٣٦) من نظام القضاء الصادر بالمرسوم الملكى رقم (م/٦٤) فى ١٣٩٥/٧/١٤هـ.

٧٥- انظر مؤلفنا أصول التحقيق الجنائى وتطبيقاتها فى المملكة العربية السعودية، مركز البحوث بمعهد الإدارة العامة بالرياض، ١٤٢٥هـ - ٢٠٠٤م، ص (٦١-٦٢). وقد أسند نظام هيئة التحقيق والادعاء العام الصادر بالمرسوم الملكى رقم (م٥٦) فى تاريخ ١٤٠٩/١٠/٢٤هـ، وكذلك نظام الإجراءات الجزائية السعودى فى المادتين (١٤ و ١٦) منه الاختصاص العام فى التحقيق فى الجرائم والادعاء العام بشأنها أمام الجهات القضائية لهيئة التحقيق والادعاء العام. وتباشر جهات أخرى فى المملكة اختصاص استثنائى فى التحقيق والادعاء العام فى بعض الجرائم التى تتعلق مكافحتها بمهامها الوظيفية، ومن تلك الجهات هيئة الرقابة والتحقيق التى تختص بالإضافة إلى اختصاصها الأصيل فى التحقيق الإدارى بالتحقيق فى الجرائم الماسة بالوظيفة العامة.

٧٦- صدر نظام ديوان المظالم بالمرسوم الملكى رقم (م/٥١) فى ١٤٠٢/٧/١٧هـ.

٧٧- راجع المادة (٧٧) من نظام العاملين المدنيين فى القطاع العام فى مصر، قانون دعم (٤٧) لسنة ١٩٧٨م، والمادة (٤٤) من لائحة الخدمة المدنية بالسودان لسنة ١٩٩٥م.

٧٨- انظر مطلب عبد الله النفيسة، واجبات الموظف وتأديبه، معهد الإدارة العامة، الرياض، ١٣٨٦هـ، ص (١٣).

٧٩- راجع القرار رقم (٨٦/٥٠) لعام ١٤٠١هـ ضمن مجموعة المبادئ الشرعية والنظامية لديوان المظالم، ١٤٠١هـ - ص (٢٨٠).

٨٠- انظر فى تفصيلات ذلك، د. مصطفى عفيفى، فلسفة العقوبات التأديبية وأهدافها، مطابع الهيئة المصرية العامة للكتاب، ١٩٧٦، ص (٥٩).

٨١- راجع القضية رقم (١١) لسنة ١٣٩٢هـ، مجموعة أحكام هيئة التأديب، المجموعة الأولى، ص (٥٠)، وهيئة التأديب كانت تختص قبل إنشاء ديوان المظالم فى المملكة، بنظر القضايا التأديبية التى تحال إليها من هيئة الرقابة والتحقيق وفقًا لما نصت عليه المادة (١٧) من نظام تأديب الموظفين. وبصدور نظام ديوان المظالم فى ١٤٠٢/٧/١٧هـ أحيلت اختصاصات هيئة التأديب إلى ديون المظالم. انظر د. محمد ماهر الصواف، السلطة المختصة بتأديب الموظفين وضماناتهم فى المملكة العربية السعودية، مجلة الإدارة العامة، العدد (٥٨) يونيه ١٩٨٨، معهد الإدارة العامة، الرياض، ص (٨٧).

٨٢- راجع، قرار ديوان المظالم رقم (٨٦/٥/ لعام ١٤٠١هـ) فى القضية رقم (١/٥٢٥/ف/لعام ١٤٠١هـ)، مجموعة المبادئ الشرعية والنظامية الصادرة عن ديوان المظالم لعام ١٤٠١هـ، ص (٣٨١).

٨٣- انظر د. مصطفى عفيفى، فلسفة العقوبة التأديبية وأهدافها، المرجع السابق، ص (٢٢).

٨٤- راجع قضية رقم (٤١) لسنة ١٣٩٦هـ، مجموعة أحكام هيئة التأديب، المجموعة الثانية، ص (٣٩٧).

٨٥- راجع حكم هيئة التدقيق رقم (٢٩٣/ت/٣ لعام ١٤١٥هـ)، مجموعة المبادئ النظامية التى أقرتها هيئة التدقيق بديوان المظالم فى المواد الجزائية عن الفترة من ١٤١٠/١/٦هـ حتى ١٤١٦/٦/٣٠هـ، ص (٧٦).

٨٦- من القوانين التى ألحقت جريمة استغلال النفوذ بالرشوة قانون العقوبات المصرى وقانون العقوبات الفرنسى. وقد أخذت المملكة بالنص على استغلال النفوذ ضمن الجرائم الملحقة بنظام مكافحة الرشوة، فضلاً عن ذلك، فإن بعض الأنظمة فى المملكة تعاقب على استغلال النفوذ فى نصوص خاصة، ومن ذلك تجريم استغلال النفوذ فى المادة الخامسة

من نظام محاكمة الوزراء، وفى المادة (٢٥٤) من نظام مديرية الأمن العام الصادر بالمرسوم الملكى رقم (٣٥٩٤) فى ١٣٦٩/٣/٢٩هـ. انظر د. عبد الفتاح خضر، جرائم التزوير والرشوة فى المملكة العربية السعودية، الناشر مكتب صلاح الحجيلان للمحاماة والاستشارات القانونية، الرياض، ١٩٨٨، ص (٢٣٢).

٨٧- انظر د. فتوح الشاذلى، جرائم التعزير المنظمة فى المملكة العربية السعودية، المرجع السابق، ص (١٠٥).

٨٨- انظر د. مأمون محمد سلامة، قانون العقوبات، الجرائم المضرة بالمصلحة العامة، المرجع السابق، ص (٩٠).

٨٩- انظر د. سليمان الطماوى، مبادئ القانون الإدارى، دراسة مقارنة، الطبعة الثامنة، ١٩٩٦م، ص (٦٨٨)، وانظر كذلك د. بكرى القبانى، الخدمة المدنية فى المملكة العربية السعودية، الرياض، معهد الإدارة العامة، ١٩٨٢م، ص (٥٩).

٩٠- انظر د. أحمد عبد العزيز الألفى، النظام الجنائى بالمملكة العربية السعودية، المرجع السابق، ص (٩٥).

٩١- انظر د. محمود نجيب حسنى، شرح قانون العقوبات، القسم الخاص المرجع السابق، ص (٢٥).

٩٢- انظر د. أسامة محمد عجب نور، جريمة الرشوة فى النظام السعودى، الناشر معهد الإدارة العامة، الرياض، ١٩٩٧م، ص (٣٧).

٩٣- انظر د. نجاتى سيد أحمد سند، جرائم والتعزير المنظم فى المملكة العربية السعودية، دار حافظ للنشر والتوزيع، جدة ١٩٩٤م، ص (٨٢).

٩٤- راجع، حكم هيئة التدقيق، رقم (٢٩٠/ت/٣ لعام ١٤١٥هـ)، مجموعة المبادئ النظامية التى أقرتها هيئة التدقيق بديوان المظالم فى المواد الجنائية عن الفترة من ١٤١٠/١/١٦هـ حتى ١٤١٦/٦/٣٠هـ، ص (٧٧).

٩٥- انظر د. أحمد فتحى سرور، الوسيط فى قانون العقوبات، القسم العام، الطبعة الخامسة، دار النهضة العربية القاهرة، ١٩٩١م، ص (٦١٩).

٩٦- انظر د. كامل السعيد، شرح الأحكام العامة فى قانون العقوبات، دراسة مقارنة، الناشر الدار العلمية الدولية، عمان، الأردن، ٢٠٠٢م، ص (٦٥٠).

٩٧- تنص المادة (٣٢) من قواعد المرافعات والإجراءات أمام ديوان المظالم الصادرة بقرار مجلس الوزراء رقم (١٩٠) فى ١٤٠٩/١١/١٦هـ على أن "للدائرة إذا رأت من أخلاق

المحكوم عليه أو ماضيه أو سنه أو ظروفه الشخصية أو الظروف التى ارتكب فيها الجريمة أو غير ذلك مما يبعث على القناعة بوقف التنفيذ أن تنص فى حكمها على وقف تنفيذ العقوبة، ولا أثر لذلك الإيقاف على الجزاءات التأديبية التى يخضع لها المحكوم عليه".

٩٨- لائحة انتهاء الخدمة صادرة بقرار مجلس الخدمة المدنية رقم (٨١٢/١) فى ١٤٢٣/٨/٢٠هـ.

٩٩- انظر د. أحمد فتحى سرور، الوسيط فى قانون العقوبات، القسم العام، المرجع السابق، ص (٦١٧).

١٠٠- انظر د. أحمد عبد العزيز الألفى، النظام الجنائى بالمملكة العربية السعودية، المرجع السابق، ص (١٢١).

المراجع

أولاً - المراجع العربية:

١ – أبو زهرة، محمد، **الجريمة والعقوبة فى الفقه الإسلامى**، دار الفكر العربى، القاهرة، ١٩٦٩م.

٢ – أبو عامر، محمد زكى، وعبد المنعم، سليمان، **قانون العقوبات الخاص**، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر، بيروت، ١٩٩٨م.

٣ – أحمد بن حنبل، **مسند الإمام أحمد**، عالم الكتب، بيروت، لبنان، الطبعة الأولى ١٤١٩هـ–١٩٩٨م.

٤ – الألفى، أحمد عبد العزيز، **النظام الجنائى بالملكة العربية السعودية** " الناشر معهد الإدارة العامة"، الرياض ، ١٩٧٦م.

٥ – البخارى، الإمام أبو عبد الله بن محمد بن إسماعيل، **صحيح البخارى**، دار السلام للنشر والتوزيع، الرياض الطبعة الثانية ١٤١٩هـ– ١٩٩٩م.

٦ – الترمذى، الإمام محمد بن عيسى بن ثورة، **جامع الترمذى**، دار الإعلام، الأردن، ١٤٢٢هـ–٢٠٠١م.

٧ – الجريش، سليمان محمد، **الفساد الإدارى وجرائم إساءة استعمال السلطة الوظيفية**، مطابع الشرق الأوسط، الرياض، ١٤٢٤هـ.

٨ – السعيد، كامل، **شرح الأحكام العامة فى قانون العقوبات**، الدار العلمية الدولية، عمان، الأردن، ٢٠٠٢م.

٩ – الشاذلى، فتوح، **جرائم التعزير المنظمة فى المملكة العربية السعودية**، مطابع جامعة الملك سعود، الرياض، ١٩٨٩م.

١٠– الشاذلى، فتوح، **الجرائم المضرة بالمصلحة العامة**، المكتب الجامعى الحديث، الإسكندرية، ١٩٩١م.

١١– الصواف، محمد ماهر، **السلطة المختصة بتأديب الموظفين وضماناتهم فى المملكة العربية السعودية**، مجلة الإدارة العامة، العدد (٥٨) يونيه ١٩٨٨م، معهد الإدارة العامة، الرياض.

١٢- الطريقى، عبد الله عبد المحسن، **جريمة الرشوة فى الشريعة الإسلامية**، مؤسسة الرسالة للطباعة والنشر، بيروت، ١٩٨٢م.

١٣- الطماوى، سليمان، **نظرية التعسف فى استعمال السلطة، الانحراف بالسلطة**، مطبعة جامعة عين شمس، ١٩٧٨م.

١٤ – الطويل، أحمد، **الاحتساب على مرتكبى جريمة الرشوة**، الرياض، ١٩٨٥م.

١٥- **الفساد فى الحكومة**، إعداد المنظمة العربية للتنمية الإدارية، عمان، الأردن، ١٩٩٤م

١٦- القرطبى، **الجامع لأحكام القرآن**، دار إحياء التراث العربى، بيروت، ١٩٩٥م.

١٧- المرصفاوى، حسن صادق، **قانون العقوبات، القسم الخاص**، منشأة المعارف بالإسكندرية، ١٩٧٨م.

١٨- المزروع، عبد الواحد، **استغلال الموظف العام لسلطته ونفوذه**، الرياض، ١٩٩٣م.

١٩- النفيسة، مطلب، **واجبات الموظف وتأديبه**، معهد الإدارة العامة، الرياض، ١٣٨٦هـ.

٢٠- **الوسيط، فى قانون العقوبات** " القسم العام " الطبعة الخامسة، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٩٩م.

١٢- بابكر، مصعب الهادى، **المساهمة الجنائية**، دار الجيل، بيروت، ١٩٨٨م.

٢٢- بكر، عبد المهيمن، **القسم الخاص فى قانون العقوبات**، الجرائم المضرة بالمصلحة العامة، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٩٧٠م.

٢٣- تاج الدين، مدنى عبد الرحمن، **ضوابط أداء الواجب الوظيفى باعتباره سببًا للإباحة فى القانون الجنائى**، مجلة الإدارة العامة، معهد الإدارة العامة، الرياض، العدد(٥٨) يونيه ١٩٨٨م.

٢٤- حسنى، محمود نجيب، **شرح قانون العقوبات**، القسم الخاص، الجرائم المضرة بالمصلحة العامة، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٧٢م.

٢٥- خضر، عبد الفتاح، **جرائم التزوير والرشوة فى المملكة العربية السعودية**، الناشر مكتب صلاح الحجيلان للمحاماة والاستشارات القانونية، الرياض ١٩٨٨م.

٢٦ – سرور، أحمد فتحى، **الوسيط فى قانون العقوبات** 'القسم الخاص، الجرائم المضرة بالمصلحة العامة، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٧٢م.

٢٧- سلامة، مأمون محمد، **قانون العقوبات، الجرائم المضرة بالمصلحة العامة**، مطبعة جامعة القاهرة، ١٩٨٢م.

٢٨- سند، نجاتي سيد أحمد، **جرائم التعزير المنظم فى المملكة العربية السعودية**، دار حافظ للنشر، جدة ١٩٩٤م.

٢٩- شعبان، صباح كرم، **جرائم استغلال النفوذ**، دار الشؤون الثقافية العامة، بغداد، ١٩٨٦م.

٣٠- عامر، عبد العزيز، **التعزير فى الشريعة الإسلامية**، دار الكتاب العربى بمصر، ١٣٧٥هـ.

١٣- عفيفى، مصطفى، **فلسفة العقوبة التأديبية وأهدافها**، مطابع الهيئة المصرية العامة للكتاب، ١٩٧٦م.

٣٢- عوض، محمد محيى الدين، **القانون الجنائى، مبادئه الأساسية ونظرياته العامة**، مطبعة جامعة القاهرة والكتاب الجامعى، ١٩٨١م.

٣٣- عودة، عبد القادر، **التشريع الجنائى الإسلامى مقارنًا بالقانون الوضعى**، مكتبة دار العروبة، القاهرة، ١٩٦٠م

٣٤- مسلم، الإمام أبى الحسين مسلم بن الحجاج بن مسلم القشيرى النيسابورى، **صحيح مسلم**، دار السلام للنشر والتوزيع، الرياض، الطبعة الأولى ١٤١٩هـ- ١٩٩٨م.

٣٥- منير، مصطفى، **جرائم إساءة السلطة الاقتصادية**، الهيئة المصرية العامة للكتاب ١٩٩٢م.

٣٦- نور، أسامة محمد عجب، **جريمة الرشوة فى النظام السعودى**، معهد الإدارة العامة، الرياض، ١٩٩٧م.

ثانياً - المراجع باللغة الإنجليزية:

1- Cross and Jones, **Introduction to Criminal Law**, London, Butterworths, 1984.

2- J.W. Cecil Turner, **Russell on Crime**, London, Stevens and Sons, 1964.

3- Jerome Hall, **General Principles of Criminal Law**, New York, 1960.

4- Joel Samaha, **Criminal Law**, Fifth Edition, University of Minnesota, West Publishing company, 1996

5- Rollin M. Perkins, **Criminal Law**, the Foundation Press, 1969.

قياس جودة الخدمات المصرفية للبنوك الوطنية التجارية القطرية: دراسة ميدانية

الأستاذ ثامر محمد محارمة

أخصائي تدريب وممثل الإدارة للجودة
معهد التنمية الإدارية - دولة قطر

● دورية الإدارة العامة
● المجلد الخامس والأربعون
● العدد الثالث
● رجب ١٤٢٦هـ
● أغسطس ٢٠٠٥م

قياس جودة الخدمات المصرفية للبنوك الوطنية التجارية القطرية دراسة ميدانية

أ. ثامر محمد محارمة❖

ملخص:

إن الهدف الرئيسي لهذه الدراسة هو قياس مستوى جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك التجارية القطرية من وجهة نظر عملاء تلك البنوك باستخدام مقياس SERVPERF. تم تطوير استبانة خاصة لغايات الدراسة وتوزيعها على عينة عشوائية بسيطة حجمها (٢٥٠) عميلاً. بعد المتابعة تم استرجاع (١٧٣) استبانة تم معالجتها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS.

كشفت نتائج التحليل عن ارتفاع مستوى جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك التجارية القطرية من وجهة نظر عملائها، كما تبين وجود علاقة قوية دالة إحصائياً بين الجودة الكلية للخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك التجارية الوطنية القطرية من جهة، ومجالات جودة الخدمات المصرفية التالية: الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الأمان، الاستجابة، التعاطف. وكشفت النتائج أن الفروق الموجودة في تقييم العملاء لجودة الخدمات المصرفية ككل ولكل مجال من مجالاتها لم تكن دالة إحصائياً لمتغير جنسية العميل ومدة تعامله مع البنك، في حين كانت الفروق ذات دلالة إحصائية لمتغير المؤهل العلمي للعميل.

بناء عليه قدَّمت الدراسة بعض التوصيات تم عرضها في نهاية هذه الدراسة.

تعد البنوك ركناً أساسياً من أركان الاقتصاد الوطني لأي دولة، حيث يمكننا القول إن البنوك غدت مؤسسات مالية لا غنى عنها، وذلك لدورها الهام في تجميع الأموال وتوظيفها، وللخدمات المتعددة التي تقدمها، سواء كانت خدمات مالية أو ائتمانية أو استثمارية، أو غير ذلك من الخدمات المصرفية التي لا تستغني عنها مؤسسات الأعمال الحديثة. كما أن البنوك تقوم بدور هام في تنفيذ السياسة المالية والنقدية للدولة عن طريق رفع وخفض نسب الفوائد ومنح وحجب الائتمان ومنح وحجب القروض المصرفية (الشراح: ١٩٩٨م).

❖ أخصائي تدريب وممثل الإدارة للجودة - معهد التنمية الإدارية - قطر.

ومما يزيد من أهمية الخدمات المصرفية ارتفاع وتيرة المنافسة، والتطور التقنى وازدياد وعى المستهلك. ومن ثم يستوجب هذا تطوير هذه الخدمات وأساليب تقديمها وتحسينها باستمرار؛ لتلبى احتياجات ومتطلبات المستفيدين منها. فمما لا شك فيه أن الخدمات المصرفية الجيدة مطلب أساسى تسعى جميع البنوك إلى تحقيقه من خلال العمل المستمر على تطوير خدماتها.

ويلاحظ أنه على الرغم من الوعى المتزايد بأهمية الجودة فى مجال العمل المصرفى عموماً وآثارها فى كل من الإنتاجية، والحصة السوقية، والعائد على الاستثمار ورضا العملاء - إلا أن قياس جودة الخدمات المصرفية ما زال حديث العهد نسبياً وموضع جدل بين الباحثين من جهة، وغير مستخدم بطريقة منهجية من جانب الإدارة فى العديد من المصارف والبنوك من جهة أخرى (إدريس، ١٩٩٦م).

مشكلة الدراسة:

إنه من الملاحظ حدوث تطور كبير للخدمات المصرفية فى دولة قطر. ولعل حالة الازدهار الذى تشهده الدولة فى مناحى الحياة المختلفة، والتطور التقنى، وارتفاع وتيرة المنافسة، كلها أسباب تفسر سعى البنوك لتقديم خدمات متطورة ومتميزة لعملائها. فوفقاً لتقارير مالية فإنه خلال الفترة ٢٠٠٠-٢٠٠٤م نما إجمالى التسهيلات الائتمانية للبنوك التجارية القطرية الوطنية بمعدل نمو سنوى مركب بلغت نسبته (١٤,٢) فى المائة ليصل إلى (٤٩,٥) مليار ريال قطرى، فى حين حقق الائتمان المحلى نمواً قدره (١٤,٧) فى المائة، أى (٤٨,٣) مليار ريال قطرى، كذلك نما إجمالى أصول قطاع البنوك التجارية بمعدل نمو سنوى مركب بلغت نسبته (١٦,٣) فى المائة، ليصل إلى (٩٢,٠٣) مليار ريال قطرى فى عام ٢٠٠٤م مرتفعاً عن قيمة (٥٠,٢) مليار ريال قطرى فى عام ٢٠٠٠م. وكجزء من تنوع محافظ الإقراض لديها؛ قامت معظم البنوك فى قطر بزيادة التركيز على الإقراض الإقليمى من خلال القروض المشتركة؛ لذا نما الائتمان الخارجى للبنوك التجارية فى عام ٢٠٠٤م بنسبة (١٦٩) فى المائة ليصل إلى (١,٢) مليار ريال قطرى (جريدة الوطن القطرية: ٢٠٠٥م).

ومن هنا يسعى هذا البحث لقياس جودة الخدمات المصرفية التى تقدمها البنوك التجارية فى دولة قطر. فالجودة مطلب أساسى تسعى البنوك القطرية لتحقيقه، من خلال تقديم خدمات ذات مواصفات عالية، تلبى توقعات العملاء وتشبع حاجاتهم الحالية والمستقبلية.

يمكن صياغة مشكلة البحث كما يلى: " **ما هو تقييم عملاء البنوك التجارية الوطنية القطرية لمستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة لهم فعلياً وذلك باستخدام مقياس SERVPERF؟** ".

أسئلة الدراسة:

تسعى الدراسة للإجابة عن الأسئلة التالية:

١ - ما مستوى جودة الخدمات المصرفية للبنوك التجارية القطرية من وجهة نظر عملاء تلك البنوك؟

٢ - ما هو تأثير العوامل التالية فى مستوى الجودة الكلية للخدمات المصرفية التى تقدمها البنوك الوطنية التجارية القطرية من وجهة نظر عملائها: الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الأمان، التعاطف، الاستجابة؟

٣ - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية فى تصورات عملاء البنوك التجارية القطرية لجودة خدماتها تعزى لمتغيرات: جنسية العميل، المؤهل العلمى للعميل، مدة التعامل العميل مع البنك؟

أهمية الدراسة:

هناك العديد من النقاط التى تبرز أهمية الدراسة منها ما يلى:

١ - تأتى الدراسة فى وقت تزداد فيه أهمية الخدمات المصرفية ودور المصارف فى التنمية الوطنية فى دولة قطر. بالإضافة إلى زيادة وتيرة المنافسة بين

المصارف، وسعيها لكسب رضا العملاء من خلال تقديم خدمات مصرفية متطورة وبأساليب متميزة. ولا شك أن نتائج البحث ستكشف عن مدى رضا المستفيدين عن جودة الخدمات المصرفية فى دولة قطر، والعوامل المؤثرة فيها، وجوانب الرضا وعدم الرضا عن الخدمات المصرفية المقدمة، ومن ثم يمكن الاستفادة من نتائج البحث لتقديم توصيات من شأنها تحسين جودة الخدمات المصرفية فى دولة قطر.

٢ - تعتبر أول دراسة تجرى فى دولة قطر لقياس جودة الخدمات المصرفية للبنوك التجارية، إذ إنه - وفى حدود علم الباحث - لم تجر دراسات سابقة فى دولة قطر حول نفس الموضوع.

٣ - يعد استكمالاً للجهود العلمية المبذولة فى مجال دراسة وقياس جودة الخدمات المصرفية، وهى جهود مستمرة ومتنامية فى ظل تطور الخدمات المصرفية وازدياد الاهتمام بها. كما أن الدراسة تعد رائدة فى تطبيق مقياس SERVPERF لقياس جودة الخدمات المصرفية فى دولة قطر.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى ما يلى:

١ - الكشف عن مستوى جودة الخدمات المصرفية التى تقدمها البنوك التجارية القطرية، من وجهة نظر عملاء تلك البنوك، وذلك من خلال التعرف على تقييم العملاء لمستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة لهم فعلياً، وذلك بتطبيق مقياس SERVPERF فى قياس جودة الخدمات المصرفية للبنوك التجارية القطرية المقدمة فعلياً لعملاء تلك البنوك.

٢ - تعرّف الجوانب الإيجابية والجوانب السلبية فى مجالات وأبعاد جودة الخدمات المصرفية للبنوك التجارية القطرية وتحديداً الأبعاد التالية: الجوانب الملموسة، الاعتمادية، التعاطف، الأمان، والاستجابة.

٣ - تعرّف أثر بعض المتغيرات المستقلة المرتبطة بأفراد عينة الدراسة فى تصوراتهم لمستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة لهم فعلياً.

فرضيات الدراسة:

تسعى الدراسة لاكتشاف مدى صحة الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: مستوى جودة الخدمات المصرفية للبنوك التجارية القطرية المقدمة فعلياً للعملاء مرتفعة.

الفرضية الثانية: لا توجد علاقة دالة إحصائياً بين الجودة الكلية للخدمات المصرفية التى تقدمها البنوك التجارية الوطنية القطرية من جهة، وكل مجال من مجالات جودة الخدمات المصرفية التالية: الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الأمان، الاستجابة، التعاطف.

الفرضية الثالثة: لا توجد فروق دالة إحصائياً فى تقييم عملاء البنوك التجارية القطرية لمستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة فعلياً لهم تعزى لمتغيرات:

- جنسية العميل .
- المؤهل العلمى للعميل.
- سنوات تعامل العميل مع البنك.

منهجية الدراسة:

المنهج المستخدم:

تم استخدام المنهج الوصفى التحليلى؛ لأنه المنهج الذى ينسجم مع طبيعة وأغراض الدراسة. هذا وقد تم جمع البيانات اللازمة لأغراض الدراسة من المصادر الثانوية ممثلةً فى المراجع العلمية والدراسات السابقة، والمصادر الأولية من خلال توزيع استبانة على عينة من عملاء البنوك الوطنية التجارية القطرية.

مجتمع وعينة الدراسة:

يشمل مجتمع الدراسة جميع عملاء البنوك الوطنية التجارية فى دولة قطر. ونظراً لكبر حجم مجتمع الدراسة، ولعدم توافر إحصائيات دقيقة حول حجم عملاء البنوك الوطنية القطرية، ولسرية مثل هذه البيانات للبنوك القطرية؛ فقد تم استخدام أسلوب العينة الحصصية من خلال عينة حجمها (٢٥٠) عميلاً من عملاء البنوك التجارية الوطنية القطرية التالية: بنك قطر الوطنى، بنك الدوحة، البنك التجارى القطرى، البنك الأهلى. كما تم توزيع مجتمع الدراسة إلى مجموعات تمثل كل مجموعة عملاء بنك معين، ومن ثم تم اختيار عينة من مجموعة عملاء كل بنك بحيث لا يقل حجم العينة لكل حصة عن (٣٠).

أداة جمع البيانات:

تم استخدام الاستبانة أداة لجمع البيانات؛ لأنها تعتبر من الوسائل المعتادة فى مثل هذا النوع من البحوث (معلا: ١٩٩٨، إدريس: ١٩٩٦، الشميمرى: ٢٠٠١). تم إعداد استبانة أولى استناداً إلى مقياس SERVPERF الذى طوره كل من (Corin and Taylor: 1992) مع إدخال بعض التعديلات الضرورية فى صياغة الفقرات لتناسب طبيعة الدراسة من جهة والبيئة القطرية من جهة أخرى. وقد تم استخدام هذا المقياس نظراً لبساطته وسهولته، ولأنه يتمتع بشرعية كبيرة لدى الباحثين فى مجال جودة الخدمات.

تضمنت الاستبانة بشكلها النهائى، بالإضافة إلى صفحة الغلاف التى تعرف المبحوثين بالدراسة وأهدافها، مجموعتين من الأسئلة تتعلق المجموعة الأولى بالبيانات الأولية الخاصة بأفراد عينة الدراسة وتشمل: الجنسية والجنس والمؤهل العلمى وسنوات التعامل مع البنك. أما المجموعة الثانية فتحوى (٢٥) سؤالاً حول جودة الخدمات المصرفية، حيث تقيس هذه الفقرات الأبعاد والجوانب الخمسة لجودة الخدمة المصرفية من خلال مقياس ليكرت للموافقة

وعدم الموافقة المتدرج من ٧ نقاط، إذ يشير الرقم ١ إلى عدم الموافقة التامة، فى حين يشير الرقم ٧ إلى الموافقة التامة.

هذا وقد تم التأكد من صدق الاستبانة الظاهرى والبنائى من خلال عرضها على عدة محكمين من المتخصصين فى هذا المجال، وتطبيق الاستبانة على عينة عشوائية تجريبية من عملاء البنوك التجارية القطرية. أما درجة ثبات أداة الدراسة، فقد تم التوصل إليها باستخدام معادلة كرونباخ ألفا حيث بلغت قيمة معامل ثبات المقياس الكلى لجميع فقرات الأداة (٩٢٥). وهى نسبة ممتازة فى مثل هذا النوع من الدراسات.

أساليب تحليل البيانات:

بعد جمع الاستبانات تم مراجعتها، حيث تبين أن (١٧٣) استبانة منها صالحة لغايات التحليل أى ما نسبته (٦٩ ٪) من الاستبانات الموزعة. بعد هذا تم تفريغها وتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائى SPSS من خلال أساليب: التكرارات والنسب المئوية، المتوسطات الحسابية، اختبار النسب، مربع كاى.

حدود الدراسة:

يتم التركيز على دراسة مستوى جودة الخدمات المصرفية التى تقدمها البنوك التجارية القطرية من وجهة نظر عملاء تلك البنوك، وذلك من خلال عينة عشوائية بسيطة، وذلك بتطبيق مقياس SERVPERF فى قياس جودة الخدمات المصرفية. فالدراسة من حيث المكان مقصورة على البنوك الوطنية التجارية القطرية، ولا تشمل البنوك الإسلامية أو فروع البنوك الأجنبية. كما أنها لم تشمل البنك الدولى القطرى نظراً لحداثة نشأته. ولم تشمل كذلك جميع أفراد مجتمع الدراسة، بل اقتصرت على عينة منهم. ولم تتناول الدراسة جميع المتغيرات التى يمكن أن تؤثر فى تقييم عملاء البنوك القطرية لجودة خدماتها،

بل اقتصرت على متغيرات الجنسية والجنس والمؤهل العلمى وسنوات التعامل مع البنك. كما أن الدراسة تم إجراؤها خلال شهر يناير من عام ٢٠٠٥م.

الإطار النظرى:

القطاع المصرفى فى دولة قطر:

تطور القطاع المصرفى فى دولة قطر بشكل واضح خلال العقود القليلة الماضية، ولقد ارتبط هذا التطور بتطورات سياسية واقتصادية محلية وإقليمية ودولية. ففى عام ١٩٥٠م لم يكن فى قطر سوى بنك واحد هو فرع بنك المشرق. واستمر الحال على ما هو عليه حتى منتصف الستينيات، فعلى الرغم من افتتاح العديد من فروع البنوك الأجنبية، إلا أن أول بنك وطنى فى دولة قطر افتتح عام ١٩٦٤م وهو بنك قطر الوطنى. وفى تلك المرحلة كان بنك قطر الوطنى يقوم بدور البنك المركزى (مصرف قطر المركزى، ٢٠٠٤م).

ومع التطورات التى شهدتها دولة قطر لاحقاً تطور القطاع المصرفى كماً ونوعاً، حيث يعد هذا القطاع اليوم أحد القطاعات الهامة فى الاقتصاد القطرى وذلك للأسباب التالية (الشراح: ١٩٩٨):

أ - تقوم البنوك القطرية بقبول إيداعات المواطنين والمقيمين، بالإضافة إلى ذلك فهى تحفظ أموالهم وتحافظ عليها.

ب - تقوم البنوك بدور هام فى استثمار أموال المودعين والعمل على تنميتها، ومنحهم أرباحاً وفوائد على ودائعهم.

ج - تقوم البنوك بدور هام فى منح الأفراد والمؤسسات القروض اللازمة لإقامة المشاريع وشراء وتوفير احتياجاتهم المختلفة.

د - تقوم البنوك بدور هام فى الائتمان المصرفى فهى مؤسسات مالية ائتمانية، والائتمان المصرفى ركن أساسى من أركان الاقتصاد الحديث.

هـ - تقوم البنوك بدور هام فى تنفيذ السياسة المالية والنقدية للدولة عن طريق رفع وخفض نسب الفوائد، ومنح وحجب الائتمان، ومنح وحجب القروض المصرفية.

و - تخضع البنوك القطرية لرقابة وإشراف مصرف قطر المركزى، وذلك لضمان التزامها بتنفيذ السياسة المالية للدولة.

ونظراً لأهمية الدور الذى تقوم به البنوك خصوصاً فى الاقتصاد الحديث؛ فإن دولة قطر يوجد فيها العديد من البنوك هى:

أ - البنوك الإسلامية، تشمل:

- مصرف قطر الإسلامى.
- بنك قطر الدولى الإسلامى.

ب - البنوك التجارية تشمل:

- بنك الدوحة.
- بنك قطر الوطنى.
- البنك التجارى.
- البنك الأهلى.
- البنك الدولى القطرى (أنشئ مؤخراً).

ج - فروع البنوك الأجنبية، ومنها مثلاً:

- البنك العربى المحدود.
- بنك إيران.
- بنك المشرق.
- البنك البريطانى للشرق الأوسط.

تخضع جميع هذه البنوك لرقابة مصرف قطر المركزى وهو بنك البنوك، أى البنك الذى يشرف على البنوك، ويقوم بالرقابة عليها؛ لضمان التزامها بالسياسات العامة للدولة، ومحافظتها على أمال المودعين وعلى استقرار الاقتصاد الوطنى.

تقدم البنوك فى دولة قطر مجموعة متنوعة من الخدمات المصرفية بما فيها خدمات الإيداع والإقراض والاستثمار بأشكالها وأنواعها المختلفة. ويلاحظ التطور السريع للخدمات المصرفية سواء من حيث أنواع الخدمات المقدمة أو طرق تقديمها. فمثلاً يعتبر بنك قطر الوطنى أكبر المصارف فى دولة قطر؛ لأنه يستحوذ على أصول تمثل نحو (٥٠٪) من مجموع القطاع المصرفى. ويمتلك البنك أكبر شبكة توزيع على نطاق الدولة تشمل (٣٢) فرعاً ومكتباً محلياً بجانب فرعين عالميين فى كل من لندن وباريس، فضلاً عن (٧١) جهاز صراف آلى على امتداد الدولة. ولدى الوطنى أعلى تصنيف ائتمانى بين البنوك القطرية من وكالات تصنيف ائتمانية عالمية. ويحظى الوطنى بمرتبة متقدمة بين البنوك العشرة الأولى فى المنطقة. وعالمياً يحتل البنك المرتبة الـ (٧٧) لأكبر (٢٥٠) بنكاً فى الدول الناشئة حسب المسح الذى أجرته مجلة "يورومنى" فى عددها الصادر فى أغسطس ٢٠٠٤م (جريدة الوطن القطرية، ٢٠٠٥م).

فى الجانب الآخر يقاتل بنك الدوحة نحو الصدارة؛ فقد تمكن من تحقيق نمو استثنائى خلال السنوات الماضية، وقفزت أرباحه فى عام ٢٠٠٤م بنسبة (٧٠,٣) لتصل إلى (٣٦٥) مليون ريال (١٠٠,٣٤ مليون دولار)، وجاء ذلك نتاجاً للزيادة التى حققها البنك فى الأرباح التى بلغت (٧٧٪) فى عام ٢٠٠٣م. ويتميز بنك الدوحة بتوسعه القوى، فقد تمكن من إضافة خمسة فروع جديدة فى عام ٢٠٠٤م. إضافة إلى إدخاله المرحلة الثانية من خدمات الصراف الآلى ودخوله فى مجال التأمين المصرفى. ويعتبر بنك الدوحة من البنوك الأكثر نشاطاً فى مجال التعامل مع الشركات، وفى بلد تنمو فيه الأعمال التجارية بمعدل (٥٠٪) يعتبر بنك الدوحة

أول بنك فى قطر يقدم الخدمة الإلكترونية للشركات، ويخطط الآن لإصدار الأسهم التى ستزيد رأسماله إلى (١١٢,١) مليون ريال (٣٠,٨٢ مليون دولار).

أما البنك التجارى فهو ينافس بنك الدوحة لاحتلال المركز الثانى بعد الوطنى. فقد حاول البنك التجارى تعزيز قوته التنافسية للفوز بالمركز الثانى فى عام ٢٠٠٤م عندما ارتفع إجمالى أصوله إلى (١٢,٨) بليون ريال قطرى (٣,٥٢ بليون دولار) من (٨,٧) بليون ريال قطرى (٢,٣٩ بليون دولار) عام ٢٠٠٣م، أى بما يعادل (١٤٪) من أصول النظام المصرفى، وشهد قفزة فى صافى الأرباح بنسبة (٣٢٪) فى عام ٢٠٠٤م لتبلغ أرباحه (٣٢٦,٧) مليون ريال قطرى (٨٩,٨ مليون دولار) و(٤٠٪) من الأسهم مما رفع رأسماله إلى (٧٤٧,٥) مليون ريال قطرى (٢٠٥,٤٩ مليون دولار). وقام البنك فى عام ٢٠٠٤م بإدخال تقنيات جديدة لدعم نظام العمل والتمويل التجارى، إدارة النقد، السمسرة، الاستثمار والقروض الشخصية، كذلك تمكن البنك التجارى من إضافة خمسة فروع جديدة لشبكته، وهو بصدد التخطيط لفتح خمسة فروع جديدة خلال هذا العام ٢٠٠٦م. (مصرف قطر المركزى، ٢٠٠٤م).

مفهوم جودة الخدمات المصرفية:

لقد شهد الربع الأخير من القرن العشرين تطوراً نوعياً كبيراً فى الأنظمة المصرفية، ومن ضمنها تطور الخدمات المصرفية، وقد أدى هذا التطور إلى بلوغ معظم الخدمات المصرفية المقدمة مرحلة النضوج وإلى تماثل الخدمات التى تقدمها الأنظمة المصرفية المختلفة (Gronroos: 1995).

وهذا أدى إلى تقليل المنافسة بين المصارف بشأن أنواع الخدمات المقدمة، ومن هنا برز مفهوم جودة الخدمة المصرفية باعتباره واحداً من أهم المجالات التى يمكن أن تتنافس البنوك فيما بينها من خلاله. وهذا يعنى أن توجه عملاء المصارف فى طلب الخدمات المصرفية ليس فقط لمجرد المضامين التسويقية التى

يحصل عليها من تلك الخدمة، إنما لما تتصف به تلك المضامين من قيم رمزية يبحث عنها العميل وهى ذات جودة أفضل من وجهة نظره، وضمن هذا السياق ظهرت مفاهيم مثل: خدمة العملاء، التعاطف مع العملاء، سرعة الإنجاز، السرية المصرفية فى التعامل، أسلوب تقديم الخدمة.... إلخ كمجالات للتميز فى تقديم الخدمات المصرفية، وهو ما يشكل مفهوماً متكاملاً لجودة الخدمة المصرفية (معلا: ١٩٩٨م).

وينظر عادة إلى جودة الخدمات المصرفية من خلال وجهتى نظر إحداهما داخلية تركز على الالتزام بالمواصفات التى تكون الخدمة المصرفية قد صممت على أساسها، والأخرى خارجية تركز على جودة الخدمة المصرفية المدركة من قبل العملاء (Payne: 1993).

ومن وجهة نظرنا، إن تبنى مفهوم الجودة الخارجية للخدمة المصرفية أكثر أهمية؛ نظراً لأن مفهوم الجودة فى هذا الاتجاه يركز على إدراكات العملاء، واستناداً لذلك تتشكل الخدمة فى ضوء توقعات العملاء؛ لذا فإن قياس جودة الخدمات المصرفية يجب أن يتشكل على أساس إيجاد المقاييس التى ترتبط بهذه الإدراكات، وتعبر عنها، أى أن مفهوم جودة الخدمة المصرفية يختلف عن ذلك المفهوم الذى تحدده الموصفات القياسية، فهنالك تباين بين الجودة المدركة من قبل العملاء وبين الجودة القياسية (الطالب: ٢٠٠٤م).

مستويات جودة الخدمات المصرفية:

يمكننا التمييز بين خمسة مستويات لجودة الخدمات المصرفية يمكن تحديدها فيما يلى (Parasuramann, Zeithmal and Berry: 1985):

- الجودة المتوقعة من قبل العملاء، وتمثل مستوى جودة الخدمات المصرفية التى يتوقعون الحصول عليها من المصرف الذى يتعاملون معه.
- الجودة المدركة وهى ما تدركه إدارة المصرف فى نوعية الخدمة التى تقدمها لعملائها، معتقدة أنها تشبع حاجاتهم ورغباتهم بمستوى عالٍ.

- الجودة الفنية وهى الطريقة التى تؤدى بها الخدمة المصرفية من قبل موظفى المصرف، وتخضع للمواصفات النوعية للخدمة المصرفية المقدمة.

- الجودة الفعلية التى تؤدى بها الخدمة، وهى تعبر عن مدى التوافق والقدرة فى استخدام أساليب تقديم الخدمة بشكل جيد يرضى العملاء، أى بعبارة أخرى كيف يرفع موظفو البنك من مستوى توقع العملاء للحصول على الخدمة المصرفية.

- الجودة المرجوة للعملاء، أى مدى الرضا والقبول الذى يمكن أن يحصل عليه المصرف من عملائه عند تلقيهم لتلك الخدمات.

قياس جودة الخدمات المصرفية:

بشكل عام تشير الدراسات السابقة إلى وجود أسلوبين رئيسيين لقياس جودة الخدمات عموماً هما:

- مقياس SERVQUAL أو مقياس الفجوات الذى طوره (Parasuramann, Zeithmal and Berry: 1985) وهو الذى يستند إلى توقعات العملاء لمستوى الخدمة وإدراكاتهم لمستوى أداء الخدمة المقدمة بالفعل. فالمحور الأساسى فى نموذج قياس جودة الخدمة هو الفجوة بين إدراك العميل لمستوى الأداء الفعلى للخدمة وتوقعاته حول جودة الخدمة، وهذه الفجوة بدورها تعتمد على طبيعة الخدمة وتصميمها وتقديمها.

- مقياس SERVPERF الذى طوره كل من (Corin and Taylor: 1992)، ويرفض هذا الأسلوب نموذج الفجوات، ويركز على قياس الأداء الفعلى للخدمة المقدمة للعميل، على اعتبار أن جودة الخدمة يتم التعبير عنها باعتباره نوعًا من الاتجاهات. وهذا المقياس يمتاز ببساطته ومصداقيته وواقعيته.

على الرغم من ذلك ما زال هناك جدل حول فاعلية كل من هذين المقياسين؛ إذ انقسم الباحثون بين مؤيد ومعارض لكل منهما.

يستند المقياسان السابقان إلى نفس أبعاد الجودة وهى:

- الملموسية وتمثل الجوانب الملموسة المتعلقة بالخدمة مثل: مبانى المصارف، والتقنيات الحديثة المستخدمة فيه، والتسهيلات الداخلية للأبنية، والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة، ومظهر الموظفين.... إلخ.

- الاعتمادية وتعبر عن قدرة المصرف من وجهة نظر العملاء على تقديم الخدمة فى الوقت الذى يطلبها العميل وبدقة ترضى طموحه، وكذلك تعبر عن مدى وفاء البنك بالتزاماته تجاه العملاء.

- الاستجابة وهى القدرة على التعامل الفعال مع كل متطلبات العملاء، والاستجابة للشكاوى والعمل على حلها بسرعة وكفاءة؛ بما يقنع العملاء بأنهم محل تقدير واحترام من قبل البنك الذى يتعاملون معه. إضافة لذلك فإن الاستجابة تعبر عن المبادرة فى تقديم الخدمة من قبل الموظفين بصدر رحب.

- الأمان وهو الاطمئنان بأن الخدمة المقدمة للعملاء تخلو من الخطأ أو الخطر أو الشك شاملاً الاطمئنان النفسى والمادى.

- التعاطف وهو إبداء روح الصداقة والحرص على العميل وإشعاره بأهميته والرغبة فى تقديم الخدمة حسب حاجاته.

أبعاد جودة الخدمات المصرفية:

لأن الخدمة المصرفية عادة ما تتضمن عناصر ملموسة وأخرى غير ملموسة؛ فقد جرت محاولات جادة للتمييز بين المعايير الموضوعية لقياس الجودة، وتلك المعايير التى تعتمد على الإدراكات الاجتهادية للمستفيدين من الخدمة، فجودة الخدمة لها بعدان هما: الجودة الفنية Technical Quality والجودة الوظيفية Functional Quality وكلاهما مهم للمستفيد من الخدمة. فالجودة الفنية تشير إلى جوانب الخدمة الكمية، بمعنى الجوانب التى يمكن التعبير عنها كميًا. أما سلوك القائمين على تقديم الخدمة ومظهرهم وطريقة تعاملهم مع المستفيد

(وهى أمور يصعب قياسها بدقة بالقياس إلى العناصر المكونة للجودة الفنية) فهى تمثل مكونات الجودة الوظيفية للخدمة.

ويرى آخرون أن الجودة فى مجال الخدمات تعكس ثلاثة أبعاد أساسية هى: الجودة المادية (Physical Quality) وهى تتعلق بالبيئة المحيطة بتقديم الخدمة، وجودة المنظمة (Corporate Quality) وهى تتعلق بصورة مؤسسة الخدمة والانطباع العام عنها، والجودة التفاعلية (Interactive Quality) وهى تمثل ناتج عمليات التفاعل بين العاملين فى مؤسسة الخدمة وبين المستفيدين من الخدمة، وفى تصنيف آخر عن الجودة تم التمييز بين: جودة العمليات (Process Quality) ويحكم عليها العملاء أثناء تأدية الخدمة، وجودة المخرجات (OutPut Quality) ويحكم عليها العملاء بعد الأداء الفعلى للخدمة (المساعد،١٩٩٧م).

الدراسات السابقة:

تم إجراء مسح مكتبى حول الموضوع حيث تم التوصل إلى العديد من الدراسات السابقة حوله. ففى دراسة قام بها ناجى معلا (١٩٩٨م) لقياس جودة الخدمات المصرفية فى المصارف الأردنية توصل إلى أن مستوى الجودة للخدمات المصرفية المقدمة فعلياً كان منخفضاً مقارنة بمستوى الجودة المتوقع. كذلك أوضحت نتائج الدراسة أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية فى تقييم جودة الخدمات المصرفية تعزى لمتغيرى عدد سنوات التعامل مع البنك ومدى تكرار التعامل معه.

أما دراسة الشميمرى (٢٠٠١م) التى تناولت جودة الخدمات البريدية فى المملكة العربية السعودية فقد كشفت عن إمكانية الوثوق بمقياس SERVPERF لتحديد أبعاد الخدمة البريدية فى المملكة. وكذلك كشفت عن بعض جوانب القصور فى أداء الخدمات البريدية من ناحية الوفاء بحاجات ومتطلبات المستخدمين، ومواكبة التطورات السكانية وحاجات السوق المتزايدة.

وكشفت دراسة المسند والحمورى (١٩٩٨م) أن حسن معاملة موظفى المصرف، وسمعة المصرف، والثقة بإدارة المصرف، وسرية المعاملات وتوافر الصراف الآلى - تعد جميعها عوامل مؤثرة فى قرار اختيار المصرف الإسلامى. كذلك كشفت عن انخفاض الفجوة بين توقعات العملاء من الخدمات وبين الخدمات المصرفية الإسلامية المقدمة لهم فعلياً.

أما دراسة إدريس (١٩٩٦م) التى ركزت على جودة الخدمات الصحية فى دولة الكويت فقد كشفت عن وجود فجوة سلبية بين توقعات المرضى لبعض مظاهر جودة الخدمة الصحية مثل الشعور بالأمان، والتعاطف، والأجهزة والمعدات الطبية، وبين إدراكات الإدارة فى المؤسسات الصحية لمثل هذه التوقعات، وذلك بما يعكس عجز الإدارة عن إدراك احتياجات ورغبات المرضى. كما كشفت الدراسة عن وجود فجوة سلبية بين توقعات المرضى وبين الخدمة الصحية الفعلية المقدمة لهم؛ مما يعكس تدنى مستوى جودة الخدمات الصحية. كما أظهرت تمتع مقياس SERVQUAL بدرجة عالية من الثبات والمصداقية.

أما دراسة الطالب (٢٠٠٤م) حول جودة الخدمات المصرفية الإسلامية فى الأردن، فقد كشفت عن تمتع مقياس SERVPERF بدرجة عالية من الثبات والمصداقية، وكذلك كشفت عن الانطباع الإيجابى عن جودة الخدمات المصرفية الإسلامية فى مجال الجوانب المادية الملموسة والاستجابة والتعاطف، أما فى مجالى الاعتمادية والأمان فلم تكن بالدرجة التى ترضى العملاء.

وإذا انتقلنا للدراسات الأجنبية؛ فإننا نجد العديد من الدراسات حول الموضوع. ففى دراسة قام بها (Angur et al. 1999) تم استخدام مقياس SERVPERF لقياس جودة الخدمات المصرفية فى الهند، حيث كشفت النتائج أن الخدمة المصرفية متعددة الأبعاد، كما تبين أن المقياس المستخدم فى البحث يتمتع بدرجة عالية من المصداقية؛ إذ إنه يمكننا استخدامه للتعرف على جودة الخدمات المصرفية.

أما دراسة (Khanchitpol: 2000) فقد حاولت المقارنة بين جودة الخدمات المصرفية لبنوك أجنبية وأخرى تايلندية، وذلك باستخدام مقياس SERVQUAL، وقد كشفت النتائج أن المقياس المستخدم يتمتع بدرجة عالية من الصدق، كما تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية فى تقييم العملاء لجودة الخدمات المصرفية تعزى لنوع البنك: أجنبى أم وطنى، كما تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية فى تقييم العملاء لجودة الخدمات المصرفية تعزى لمتغيرات: عمر العميل، مدة التعامل مع البنك، وحجم المدخرات فى البنك.

وفى دراسة قام بها (Morteza: 1982) لتقييم جودة الخدمات المصرفية فى ولاية كاليفورنيا الأمريكية تبين أن عملاء البنوك الذكور أكثر اهتماماً بجودة الخدمات المصرفية من الإناث، وأن العملاء الذين لم يتخرجوا من الجامعة كانوا أكثر رضا عن جودة الخدمات المصرفية مقارنة بالخريجين، وأن العملاء الأكبر عمراً كانوا أكثر اهتماماً بجودة الخدمات المصرفية من العملاء الأصغر سناً.

وفى دراسة شاملة قام بها (Parasuramann, Zeithmal and Berry: 1985) تبين أن جودة الخدمة المدركة تتحرك على مدى يتراوح بين الجودة المثلى إلى الجودة المقبولة. وبناء على ذلك فإن إدراك العملاء لجودة الخدمة يعتمد على طبيعة ومدى التباين بين الخدمة المتوقعة وبين الخدمة المدركة من قبل العملاء، وبناء عليه فإن جودة الخدمة تقاس على النحو التالى:

- إذا كانت جودة الخدمة المتوقعة أكبر من الجودة المدركة (الأداء الفعلى)؛ فإن جودة الخدمة تكون غير مرضية للعملاء.
- إذا كانت جودة الخدمة المتوقعة أقل من الجودة المدركة (الأداء الفعلى)؛ فإن جودة الخدمة تكون مرضية للعملاء.
- إذا كانت جودة الخدمة المتوقعة مساوية للجودة المدركة (الأداء الفعلى)؛ فإن جودة الخدمة تكون مرضية للعملاء.

وفى دراسة قام بها (Lehtinen and Lehitenen: 1982) تبين أن الجودة فى مجال الخدمة تتجسد فى ثلاثة أبعاد أساسية هى: الجودة المادية ممثلة بالبيئة المحيطة بتقديم الخدمة، وجودة المنظمة والانطباع الذهنى عنها، والجودة التفاعلية ممثلة فى نتاج عمليات التفاعل بين العاملين فى المنظمة وعملائها.

أما (Gronroos: 1984) فيؤكد على وجود ثلاثة أبعاد لجودة الخدمات تتمثل فى الجودة الوظيفية وهى التى تتعلق بالعمليات الخاصة بتقديم الخدمة، والانطباع الذهنى عن المنظمة يتوقف بدوره على تقييم العملاء للجوانب الفنية والوظيفية للخدمة، وكيفية تقديم الخدمة والتفاعل بين مقدم الخدمة من جهة والمستفيد منها من جهة أخرى.

تحليل ومعالجة البيانات:

وصف خصائص عينة الدراسة:

تضمنت الاستبانة (٤) أسئلة حول البيانات العامة لعينة الدراسة هى: الجنس، الجنسية، المؤهل العلمى، مدة التعامل مع البنك. الجدول رقم (١) يبين نتائج التحليل الخاصة بأفراد عينة الدراسة. يلاحظ من الجدول أن (٦٢ ٪) من أفراد عينة الدراسة ذكور، فى حين أن (٣٨٪) إناث، وهذا يعود إلى أن جزءاً كبيراً من المستفيدين والمراجعين للبنوك التجارية القطرية هم من الذكور. كما يلاحظ أن (٤٠,٥٪) من المراجعين قطريون فى، حين أن (٥٩,٥ ٪) غير قطريين. وبخصوص متغير المؤهل العلمى فإن (٣٣,٥٪) من أفراد عينة الدراسة من حملة الشهادة الثانوية، فى حين أن (٢٧,٧٪) من حملة الشهادة الجامعية و(١٤,٥٪) من حملة شهادة الدبلوم و(٢,٣٪) فقط لديهم شهادة عليا (ماجستير / دكتوراه). وأخيراً فإن (٤٩,٧٪) من أفراد عينة الدراسة مضى على تعاملهم مع البنوك التى يتعاملون معها أكثر من (١٠) سنوات، فى حين أن (٢٧,٧٪) مضى على تعاملهم مدة تتراوح بين (٥-١٠) سنوات و(٢٢,٥٪) مضى على مدة تعاملهم فترة أقل من (٥) سنوات.

جدول رقم (١)
خصائص أفراد عينة الدراسة

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة ٪
الجنس	ذكر	١٠٧	٪٦٢
	أنثى	٦٦	٪٣٨
الجنسية	قطرى	٧٠	٪٤٠,٥
	غير قطرى	١٠٣	٪٥٩,٥
المستوى التعليمى	أقل من الثانوية	٣٨	٪٢٢
	الثانوية	٥٨	٪٣٣,٥
	دبلوم	٢٥	٪١٤,٥
	جامعى	٤٨	٪٢٧,٥
	فوق جامعى	٤	٪٢,٣
مدة التعامل مع البنك	أقل من ٥ سنوات	٣٩	٪٢٢,٥
	٥ - ١٠ سنوات	٤٨	٪٢٧,٧
	أكثر من ١٠ سنوات	٨٦	٪٤٩,٧

اختبار صحة الفرضيات:

- **اختبار صحة الفرضية الأولى:** تنص هذه الفرضية على ما يلى: " مستوى جودة الخدمات المصرفية للبنوك التجارية القطرية المقدمة فعلياً للعملاء مرتفعة ". تم التأكد من صحة هذه الفرضية باستخدام أسلوب المتوسطات الحسابية وذلك كما هو موضح فى الجدول رقم (٢).

جدول رقم (٢)
المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بجودة الخدمات المصرفية

م	العبارة	المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى
١	لدى البنك تجهيزات ومعدات متطورة	٥,٤٩١	,٩٥٦
٢	التسهيلات والمرافق لدى البنك ملائمة وجذابة	٥,٢٢٧	,٨٧٣
٣	مظهر العاملين فى البنك مرتب ولائق	٥,١٠٤	,٨٨٣
٤	التصميم والتنظيم الداخلى للبنك مرتب ومريح	٥,٣٢٩	,٩٢٢
٥	يلتزم العاملون فى البنك بالمواعيد المحددة	٥,٣١٢	,٨٩٢
٦	يحتفظ البنك بسجلات وملفات دقيقة	٥,٢٤٢	,٧٩٨
٧	تمتاز عمليات البنك المصرفية بالدقة	٥,١٥٠	,٨٣٥
٨	لدىّ درجة عالية من الثقة بهذا البنك	٥,٢١٩	,٨٦٨
٩	يقدم البنك خدماته فى الأوقات التى يعد فيها	٥,١٠٤	,٩٥٨
١٠	يتم إجراء العمليات المصرفية بسرعة	٥,٠١١	١,٠٣٤
١١	يستجيب العاملون فى البنك لاحتياجات العملاء بشكل فورى وسريع	٥,٢٢٤	١,٠٢٩
١٢	يتم الرد على الشكاوى والاستفسارات بسرعة	٤,٩٦٥	١,٠١٦
١٣	يوجد لدى العاملين فى البنك استعداد دائم للتعاون مع العملاء	٥,٢٧٧	١,٠١٣
١٤	يتم إخبار العملاء بالضبط عن مواعيد تقديم الخدمة والانتهاء منها	٥,١٢١	١,٠٢٩
١٥	أشعر بالأمان عند تعاملى مع هذا البنك	٥,٠٥٢	١,٣١٢
١٦	يتحلى العاملون فى البنك بالأخلاق الحميدة	٥,٢٨٩	,٩٢٣
١٧	يحافظ البنك على سرية حسابات العملاء	٥,٤٣٩	١,٠٠٣
١٨	العاملون فى البنك مؤهلون للقيام بأعمالهم	٥,٣١٢	١,٥٩٣
١٩	يحصل العاملون فى البنك على الدعم الكافى من الإدارة للقيام بأعمالهم بكفاءة	٥,٤٣٣	,٩٠٠٢
٢٠	يتفهم العاملون فى البنك احتياجات العملاء ويسعون لتحقيقها	٥,٢٣٧	,٩٤٤٠
٢١	يعتبر العاملون فى البنك خدمة العملاء من أهم أولوياتهم	٥,٢٤٨	,٩٥٩٣
٢٢	ساعات الدوام اليومية للبنك مناسبة	٥,٣١٢	,٩٩٧٣
٢٣	يبدى العاملون فى البنك روح الصداقة للعملاء	٥,٢٠٢	١,٠٢٨٤
٢٤	يتم تقدير ظروف العملاء والتعاطف معهم	٥,١٧٣	١,٠٩١١
٢٥	مستوى جودة خدمات البنك بشكل عام مرتفعة	٥,٥٣١٨	,٨٢٥٠

يلاحظ من الجدول أن المتوسطات الحسابية لجميع الفقرات كان أكبر من (٥) باستثناء فقرة واحدة حيث كان متوسطها (٤,٩٦). ولأن المقياس المستخدم هو سباعى؛ فإن المتوسط الحسابى الذى يزيد على (٥) يعكس تقييماً إيجابياً، وهذا يعنى التقييم الإيجابى لجودة الخدمات المصرفية المقدمة فعلياً للعملاء. هذا وقد تضمنت الاستبانة سؤالاً حول جودة الخدمات المصرفية عموماً، وقد بلغ المتوسط الحسابى لهذا السؤال (٥,٥٣)، وهو يؤكد النتيجة السابقة مما يعنى صحة الفرضية الأولى. هذه النتيجة لا تتفق مع نتائج دراسة معلا (١٩٩٨م) ولكنها تتفق مع نتائج دراسة المسند والحمورى (١٩٩٨م).

وللتأكد من صحة ما تم التوصل إليه تم إعادة ترميز إجابات أفراد عينة الدراسة كما يلى: (١) فى حالة الموافقة: موافق على الإطلاق، موافق بشدة، موافق و(٠) فى حالة عدم الموافقة والحياد: محايد، غير موافق، غير موافق بشدة، غير موافق على الإطلاق. ثم تم تحليل الإجابات باستخدام اختبار النسب لكل عبارة، وقد جاءت النتائج كما هى موضحة فى الجدول رقم (٣).

نلاحظ من الجدول أن نسب الموافقة تؤكد ما توصلنا إليه سابقاً، وهذا يؤكد ارتفاع جودة الخدمات المصرفية للبنوك التجارية الوطنية القطرية من وجهة نظر عملائها.

جدول رقم (٣)
اختبار النسب لإجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بجودة الخدمات المصرفية

م	العبارة	نسبة الموافقة	القيمة الاحتمالية
١	لدى البنك تجهيزات ومعدات متطورة	,٩٠	,٠٠٠
٢	التسهيلات والمرافق لدى البنك ملائمة وجذابة	,٨٤	,٠٠٠
٣	مظهر العاملين فى البنك مرتب ولائق	,٨٠	,٠٠٠
٤	التصميم والتنظيم الداخلى للبنك مرتب ومريح	,٨٦	,٠٠٠
٥	يلتزم العاملون فى البنك بالمواعيد المحددة	,٨٨	,٠٠٠
٦	يحتفظ البنك بسجلات وملفات دقيقة	,٩١	,٠٠٠
٧	تمتاز عمليات البنك المصرفية بالدقة	,٨٣	,٠٠٠
٨	لدىّ درجة عالية من الثقة بهذا البنك	,٨٦	,٠٠٠
٩	يقدم البنك خدماته فى الأوقات التى يعد فيها	,٨٠	,٠٠٠
١٠	يتم إجراء العمليات المصرفية بسرعة	,٧٥	,٠٠٠
١١	يستجيب العاملون فى البنك لاحتياجات العملاء بشكل فورى وسريع	٠٨٨	,٠٠٠
١٢	يتم الرد على الشكاوى والاستفسارات بسرعة	,٦٩	,٠٠٠
١٣	يوجد لدى العاملين فى البنك استعداد دائم للتعاون مع العملاء	,٩٠	,٠٠٠
١٤	يتم إخبار العملاء بالضبط عن مواعيد تقديم الخدمة والانتهاء منها	,٧٦	,٠٠٠
١٥	أشعر بالأمان عند تعاملى مع هذا البنك	,٧٩	,٠٠٠
١٦	يتحلى العاملون فى البنك بالأخلاق الحميدة	,٨٧	,٠٠٠
١٧	يحافظ البنك على سرية حسابات العملاء	,٩١	,٠٠٠
١٨	العاملون فى البنك مؤهلون للقيام بأعمالهم	,٨٧	,٠٠٠
١٩	يحصل العاملون فى البنك على الدعم الكافى من الإدارة للقيام بأعمالهم بكفاءة	,٨٦	,٠٠٠
٢٠	يتفهم العاملون فى البنك احتياجات العملاء ويسعون لتحقيقها	,٨٥	,٠٠٠
٢١	يعتبر العاملون فى البنك خدمة العملاء من أهم أولوياتهم	,٨٧	,٠٠٠
٢٢	ساعات الدوام اليومية للبنك مناسبة	,٨٤	,٠٠٠
٢٣	يبدى العاملون فى البنك روح الصداقة للعملاء	,٨٢	,٠٠٠
٢٤	يتم تقدير ظروف العملاء والتعاطف معهم	,٨٥	,٠٠٠
٢٥	مستوى جودة خدمات البنك بشكل عام مرتفعة	,٩٣	,٠٠٠

- **اختبار صحة الفرضية الثانية:** تنص على هذه الفرضية: " لا توجد علاقة دالة إحصائياً بين الجودة الكلية للخدمات المصرفية التى تقدمها البنوك التجارية الوطنية القطرية من جهة، وكل مجال من مجالات جودة الخدمات المصرفية التالية: الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الأمان، الاستجابة، التعاطف ". تم اختبار صحة هذه الفرضية باستخدام اختبار مربع كاى لكل عبارة من العبارات التى تمثل مجالات جودة الخدمات المصرفية التالية: الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الأمان، الاستجابة، التعاطف من جهة مع العبارة الأخيرة فى الاستبانة التى تمثل الجودة الكلية للخدمات المصرفية من جهة أخرى. وذلك كما يبين الجدول رقم (٤).

جدول رقم (٤)
العلاقة بين الجودة الكلية للخدمات المصرفية وكل مجال من مجالاتها

م	العبارة	قيمة مربع كاى	القيمة الاحتمالية
١	لدى البنك تجهيزات ومعدات متطورة	٢٧٢,٤	,٠٠٠
٢	التسهيلات والمرافق لدى البنك ملائمة وجذابة	٣٣٥,٠	,٠٠٠
٣	مظهر العاملين فى البنك مرتب ولائق	٢٧٢,٢	,٠٠٠
٤	التصميم والتنظيم الداخلى للبنك مرتب ومريح	٣١٦,٦	,٠٠٠
٥	يلتزم العاملون فى البنك بالمواعيد المحددة	٣٠٩,٦	,٠٠٠
٦	يحتفظ البنك بسجلات وملفات دقيقة	٢٥٤,٢	,٠٠٠
٧	تمتاز عمليات البنك المصرفية بالدقة	٢٩٣,٩	,٠٠٠
٨	لدىّ درجة عالية من الثقة بهذا البنك	٣٢٩,٠	,٠٠٠
٩	يقدم البنك خدماته فى الأوقات التى يعد فيها	٣٦٠,٢	,٠٠٠
١٠	يتم إجراء العمليات المصرفية بسرعة	٣٣٧,٠	,٠٠٠
١١	يستجيب العاملون فى البنك لاحتياجات العملاء بشكل فورى وسريع	٣٨٢,٨	,٠٠٠ ,٠٠٠
١٢	يتم الرد على الشكاوى والاستفسارات بسرعة	٣٢١,٩	,٠٠٠
١٣	يوجد لدى العاملين فى البنك استعداد دائم للتعاون مع العملاء	٣٣١,٩	,٠٠٠

تابع - جدول رقم (٤)

م	العبارة	قيمة مربع كاى	القيمة الاحتمالية
١٤	يتم إخبار العملاء بالضبط عن مواعيد تقديم الخدمة والانتهاء منها	٣٧٦,٨	,٠٠٠
١٥	أشعر بالأمان عند تعاملى مع هذا البنك	٢٥٦,٠	,٠٠٠
١٦	يتحلى العاملون فى البنك بالأخلاق الحميدة	٣٧٤,٨	,٠٠٠
١٧	يحافظ البنك على سرية حسابات العملاء	٣٧٨,٧	,٠٠٠
١٨	العاملون فى البنك مؤهلون للقيام بأعمالهم	٣٠١,٨	,٠٠٠
١٩	يحصل العاملون فى البنك على الدعم الكافى من الإدارة للقيام بأعمالهم بكفاءة	٢٨٢,١	,٠٠٠
٢٠	يتفهم العاملون فى البنك احتياجات العملاء ويسعون لتحقيقها	٢٨٣,٠	,٠٠٠
٢١	يعتبر العاملون فى البنك خدمة العملاء من أهم أولوياتهم	٣٦٥,٦	,٠٠٠
٢٢	ساعات الدوام اليومية للبنك مناسبة	٣٤٨,٦	,٠٠٠
٢٣	يبدى العاملون فى البنك روح الصداقة للعملاء	٣٣٠,٧	,٠٠٠
٢٤	يتم تقدير ظروف العملاء والتعاطف معهم	٣٥٧,٨	,٠٠٠

كما هو واضح من الجدول كانت قيم مربع كاى لجميع العبارات ذات دلالة إحصائية، فكانت قيم مربع كاى المحسوبة أكبر بكثير من قيمها الجدولية وذلك لجميع العبارات؛ مما يؤكد وجود علاقة قوية جداً. هذا على الرغم قوة العلاقة بين جودة الخدمات المصرفية بشكل عام وبين كل عامل من عوامل الجودة الخمسة، إلا أن العلاقة كانت أقوى ما يكون بين الجودة الكلية للخدمات المصرفية من جهة أخرى والعبارات المتعلقة بعامل التعاطف من جهة أخرى، يليها العبارات المتعلقة بالأمان ثم الاستجابة.

تتفق هذه النتائج إلى حد بعيد مع نتائج دراسة الشميمرى (٢٠٠١م) وهى تعنى رفض فرضية العدم، ووضع فرضية بديلة تقوم على أساس وجود علاقة قوية وذات دلالة إحصائية بين الجودة الكلية للخدمات المصرفية التى تقدمها البنوك التجارية الوطنية القطرية من جهة، وكل مجال من مجالات جودة الخدمات المصرفية التالية: الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الأمان، الاستجابة، التعاطف.

- **اختبار صحة الفرضية الثالثة:** تنص هذه الفرضية على: " لا توجد فروق دالة إحصائياً فى تقييم عملاء البنوك التجارية القطرية لمستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة فعلياً لهم تعزى لمتغيرات: جنسية العميل، المؤهل العلمى للعميل، سنوات تعامل العميل مع البنك ". ينبثق عن هذه الفرضية ثلاث فرضيات فرعية هى:

- *"لا توجد فروق دالة إحصائياً فى تقييم عملاء البنوك التجارية القطرية لمستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة فعلياً لهم تعزى لمتغير جنسية العميل"* .

تم اختبار صحة هذه الفرضية باستخدام اختبار مربع كاى لكل عبارة من العبارات التى تمثل جودة الخدمات المصرفية ومجالاتها المختلفة من جهة مع متغير جنسية العميل. وذلك كما هو موضح فى الجدول رقم (٥).

جدول رقم (٥)

الفروق فى تقييم العملاء لمستوى جودة الخدمات المصرفية تبعاً لمتغير جنسية العميل

م	العبارة	قيمة مربع كاى	القيمة الاحتمالية
١	لدى البنك تجهيزات ومعدات متطورة	١,٩٨	,٧٨٣
٢	التسهيلات والمرافق لدى البنك ملائمة وجذابة	٣,٣٣	,٥٠٣
٣	مظهر العاملين فى البنك مرتب ولائق	٣,٨١	,٤٣٢
٤	التصميم والتنظيم الداخلى للبنك مرتب ومريح	٢,٥٢	,٦٤١
٥	يلتزم العاملون فى البنك بالمواعيد المحددة	٥,٤٧	,٢٤٢
٦	يحتفظ البنك بسجلات وملفات دقيقة	٣,٢٣	,٥١٩
٧	تمتاز عمليات البنك المصرفية بالدقة	١,٢٧	,٨٦٦
٨	لدىّ درجة عالية من الثقة بهذا البنك	٢,٦٥	,٦١٨
٩	يقدم البنك خدماته فى الأوقات التى يعد فيها	٧,٨٤	,١٦
١٠	يتم إجراء العمليات المصرفية بسرعة	٣,٥٠	,٦٢
١١	يستجيب العاملون فى البنك لاحتياجات العملاء بشكل فورى وسريع	٥,٥٨	,٤٧
١٢	يتم الرد على الشكاوى والاستفسارات بسرعة	٢,٨٨	,٧١
١٣	يوجد لدى العاملين فى البنك استعداد دائم للتعاون مع العملاء	٨,٤٠	,٢١
١٤	يتم إخبار العملاء بالضبط عن مواعيد تقديم الخدمة والانتهاء منها	٤,٢٣	,٦٤
١٥	أشعر بالأمان عند تعاملى مع هذا البنك	٣,٨٧	,٦٩
١٦	يتحلى العاملون فى البنك بالأخلاق الحميدة	٧,٥٢	,١٨
١٧	يحافظ البنك على سرية حسابات العملاء	٣,٣٦	,٥٠
١٨	العاملون فى البنك مؤهلون للقيام بأعمالهم	٤,٩٧	,٢٩
١٩	يحصل العاملون فى البنك على الدعم الكافى من الإدارة للقيام بأعمالهم بكفاءة	٤,٣٠	,٦٢
٢٠	يتفهم العاملون فى البنك احتياجات العملاء ويسعون لتحقيقها	٣,٣٦	,٤٩
٢١	يعتبر العاملون فى البنك خدمة العملاء من أهم أولوياتهم	٤,١٣	,٥٣
٢٢	ساعات الدوام اليومية للبنك مناسبة	١,٧٨	,٨٧
٢٣	يبدى العاملون فى البنك روح الصداقة للعملاء	٣,٦٢	,٦٠
٢٤	يتم تقدير ظروف العملاء والتعاطف معهم	٥,١٥	,٥٢
٢٥	مستوى جودة خدمات البنك بشكل عام مرتفعة	١,٥١	,٨٢

يلاحظ من الجدول أن قيم مربع كاى المحسوبة لم تكن ذات دلالة إحصائية لجميع الفقرات عند مستوى معنوية (٠٠٠). فى حين كانت ذات دلالة إحصائية عند بعض الفقرات عند مستوى معنوية (٠,٥)، مما يعنى أن الفروق الموجودة فى تقييم العملاء لجودة الخدمات المصرفية ككل ولكل مجال من مجالاتها لم تكن دالة إحصائياً لمتغير جنسية العميل.

- *"لا توجد فروق دالة إحصائياً فى تقييم عملاء البنوك التجارية القطرية لمستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة فعلياً لهم تعزى لمتغير المؤهل العلمى للعميل"* .

تم اختبار صحة هذه الفرضية باستخدام اختبار مربع كاى لكل عبارة من العبارات التى تمثل جودة الخدمات المصرفية ومجالاتها المختلفة من جهة مع متغير المؤهل العلمى للعميل. وذلك كما هو موضح فى الجدول رقم (٦).

جدول رقم (٦)
الفروق فى تقييم العملاء لمستوى جودة الخدمات المصرفية
تبعاً لمتغير المؤهل العلمى للعميل

م	العبارة	قيمة مربع كاى	القيمة الاحتمالية
١	لدى البنك تجهيزات ومعدات متطورة	٢٧,٠	٠,٠٤
٢	التسهيلات والمرافق لدى البنك ملائمة وجذابة	٢١,٦	,١٦
٣	مظهر العاملين فى البنك مرتب ولائق	٣٥,٧	,٠٠
٤	التصميم والتنظيم الداخلى للبنك مرتب ومريح	١٨,٣	,٣٠
٥	يلتزم العاملون فى البنك بالمواعيد المحددة	١٧,٧	,٣٤
٦	يحتفظ البنك بسجلات وملفات دقيقة	٢٤,٤	,١٠
٧	تمتاز عمليات البنك المصرفية بالدقة	٢٢,٦	,١٢
٨	لدىّ درجة عالية من الثقة بهذا البنك	١٦,٨	,٣٩
٩	يقدم البنك خدماته فى الأوقات التى يعد فيها	٢٢,٢	,٣٢
١٠	يتم إجراء العمليات المصرفية بسرعة	١٧,٦	,٦٤
١١	يستجيب العاملون فى البنك لاحتياجات العملاء بشكل فورى وسريع	٢٤,٩	,٤٠
١٢	يتم الرد على الشكاوى والاستفسارات بسرعة	٢٥,١	,١٩
١٣	يوجد لدى العاملين فى البنك استعداد دائم للتعاون مع العملاء	٢٥,٦	,٣٧

تابع - جدول رقم (٦)

م	العبارة	قيمة مربع كاى	القيمة الاحتمالية
١٤	يتم إخبار العملاء بالضبط عن مواعيد تقديم الخدمة والانتهاء منها	٣٧,٢	,٠٤
١٥	أشعر بالأمان عند تعاملى مع هذا البنك	٢٧,٠	,٣٠
١٦	يتحلى العاملون فى البنك بالأخلاق الحميدة	٢٥,٤	,١٨
١٧	يحافظ البنك على سرية حسابات العملاء	٢٠,٩	,١٨
١٨	العاملون فى البنك مؤهلون للقيام بأعمالهم	٢٤,٦	,٠٧
١٩	يحصل العاملون فى البنك على الدعم الكافى من الإدارة للقيام بأعمالهم بكفاءة	٣١,٨	,١٣
٢٠	يتفهم العاملون فى البنك احتياجات العملاء ويسعون لتحقيقها	١٩,٦	,٢٣
٢١	يعتبر العاملون فى البنك خدمة العملاء من أهم أولوياتهم	٢٨,٢	,١٠
٢٢	ساعات الدوام اليومية للبنك مناسبة	٢٤,٨	,٢٠
٢٣	يبدى العاملون فى البنك روح الصداقة للعملاء	٢٦,٦	,١٤
٢٤	يتم تقدير ظروف العملاء والتعاطف معهم	٣١,١	,١٥
٢٥	مستوى جودة خدمات البنك بشكل عام مرتفعة	١٢,٣	,٧١

يلاحظ من الجدول أن قيم مربع كاى المحسوبة لمتغير المؤهل العلمى للعميل كانت أكبر من قيم مربع كاى لمتغير جنسية العميل. ويلاحظ كذلك أن قيم مربع كاى كانت ذات دلالة إحصائية عند معظم الفقرات عند مستوى معنوية (٠٥). مما يعنى أن الفروق الموجودة فى تقييم العملاء لجودة الخدمات المصرفية كانت ذات دلالة إحصائية لمتغير المؤهل العلمى للعميل.

- *"لا توجد فروق دالة إحصائياً فى تقييم عملاء البنوك التجارية القطرية لمستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة فعلياً لهم تعزى لمتغير مدة التعامل مع البنك"*.

تم اختبار صحة هذه الفرضية باستخدام اختبار مربع كاى لكل عبارة من العبارات التى تمثل جودة الخدمات المصرفية ومجالاتها المختلفة من جهة مع متغير مدة التعامل مع البنك. وذلك كما هو موضح فى الجدول رقم (٧).

جدول رقم (٧)
الفروق فى تقييم العملاء لمستوى جودة الخدمات المصرفية
تبعا لمتغير مدة التعامل مع البنك

م	العبارة	قيمة مربع كاى	القيمة الاحتمالية
١	لدى البنك تجهيزات ومعدات متطورة	٢,٦	,٩٥
٢	التسهيلات والمرافق لدى البنك ملائمة وجذابة	١,٤	,٩٩
٣	مظهر العاملين فى البنك مرتب ولائق	٥,٢	,٧٢
٤	التصميم والتنظيم الداخلى للبنك مرتب ومريح	٣,٩	,٨٦
٥	يلتزم العاملون فى البنك بالمواعيد المحددة	٥,٠	,٧٥
٦	يحتفظ البنك بسجلات وملفات دقيقة	٨,٢	,٤٠
٧	تمتاز عمليات البنك المصرفية بالدقة	٢,٦	,٩٥
٨	لدىّ درجة عالية من الثقة بهذا البنك	٢,٢	,٩٧
٩	يقدم البنك خدماته فى الأوقات التى يعد فيها	١٠,٤	,٤٠
١٠	يتم إجراء العمليات المصرفية بسرعة	٤,٠	,٩٤
١١	يستجيب العاملون فى البنك لاحتياجات العملاء بشكل فورى وسريع	٤,٩	,٩٥
١٢	يتم الرد على الشكاوى والاستفسارات بسرعة	١١,٠	,٣٥
١٣	يوجد لدى العاملين فى البنك استعداد دائم للتعاون مع العملاء	١٢,٦	,٣٩
١٤	يتم إخبار العملاء بالضبط عن مواعيد تقديم الخدمة والانتهاء منها	٨,٦	٠,٧٣
١٥	أشعر بالأمان عند تعاملى مع هذا البنك	١٠,٥	,٥٦
١٦	يتحلى العاملون فى البنك بالأخلاق الحميدة	٣,٩	,٩٥
١٧	يحافظ البنك على سرية حسابات العملاء	٤,٣	,٨٢
١٨	العاملون فى البنك مؤهلون للقيام بأعمالهم	٧,٧	,٤٥
١٩	يحصل العاملون فى البنك على الدعم الكافى من الإدارة للقيام بأعمالهم بكفاءة	١٠,٠	,٦٠
٢٠	يتفهم العاملون فى البنك احتياجات العملاء ويسعون لتحقيقها	٢,٣	,٩٦
٢١	يعتبر العاملون فى البنك خدمة العملاء من أهم أولوياتهم	٣,٧	,٩٥
٢٢	ساعات الدوام اليومية للبنك مناسبة	٣,١	,٩٧
٢٣	يبدى العاملون فى البنك روح الصداقة للعملاء	٦,٣	,٧٨
٢٤	يتم تقدير ظروف العملاء والتعاطف معهم	١٢,٤	,٤٠
٢٥	مستوى جودة خدمات البنك بشكل عام مرتفعة	٤,٤	,٨١

يلاحظ من الجدول أن قيم مربع كاى المحسوبة لم تكن ذات دلالة إحصائية لجميع الفقرات عند مستوى معنوية (٠,٠٠). فى حين كانت ذات دلالة إحصائية عند بعض الفقرات عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، مما يعنى أن الفروق الموجودة فى تقييم العملاء لجودة الخدمات المصرفية لم تكن دالة إحصائياً لمتغير مدة تعامل العميل مع البنك.

النتائج والتوصيات:

سعت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى جودة الخدمات المصرفية التى تقدمها البنوك التجارية القطرية من وجهة نظر عملاء تلك البنوك، وذلك من خلال تعرُّف تقييم العملاء لمستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة لهم فعلياً باستخدام مقياس SERVPERF وبعد تحليل ومعالجة البيانات كشفت النتائج عما يلى:

١ - مستوى جودة الخدمات المصرفية التى تقدمها البنوك التجارية القطرية من وجهة نظر عملاء تلك البنوك مرتفع، وهذا يعود إلى ارتفاع مستوى جودة الجوانب الملموسة والاعتمادية والاستجابة والأمان والتعاطف فى الخدمات المصرفية التى تقدمها البنوك القطرية فعلياً لعملائها.

٢ - العلاقة بين جودة الخدمات المصرفية بشكل عام وبين كل عامل من عوامل الجودة الخمسة: الجوانب الملموسة، والاعتمادية، والاستجابة، والتعاطف والأمان، كانت علاقة قوية، وقد جاء عامل التعاطف فى الترتيب الأول؛ إذ يساهم المساهمة الأعلى فى التأثير فى الجودة الكلية للخدمات المصرفية، يليه عاملا الأمان والاستجابة.

٣ - الفروق الموجودة فى تقييم العملاء لجودة الخدمات المصرفية ككل ولكل مجال من مجالاتها لم تكن دالة إحصائياً لمتغيرى جنسية العميل ومدة تعامل العميل مع البنك. فى حين أن الفروق كانت ذات دلالة إحصائية لمتغير المؤهل العلمى للعميل.

إن النتائج السابقة تؤكد لنا أن تطوير الخدمات المصرفية أصبح ضرورة وليس ترفاً، وأن هذه الضرورة تنبع من الظروف المتغيرة التى يشهدها العالم الآن وعلى رأسها المنافسة الشرسة المتوقعة خلال السنوات القليلة القادمة من جانب البنوك، والكيانات المالية العالمية التى ستدخل إلى السوق القطرى فى ظل تطبيق اتفاقية تحرير التجارة فى الخدمات المالية، بالإضافة إلى وجود العديد من محفزات التطوير الأخرى كالفرص والتهديدات المرتبطة بالتطور الهائل فى مجال الاتصالات والمعلومات، زيادة تطلعات العملاء بأن صارت جودة الخدمة وليس ولاء العميل للبنك هو معيار اختيار العملاء للبنوك.

وفى ظل هذا الوضع يتعين على القطاع المصرفى القطرى التأقلم السريع مع معطيات هذه التحديات، وتحويلها إلى فرص حقيقية للنمو والتطور خلال المرحلة المقبلة، مستفيداً فى ذلك من حالة التطور والازدهار التى تشهدها دولة قطر عموماً ومن جهود السلطات النقدية والمصرفية لمواصلة سياسات الإصلاح المصرفى. من ناحية أخرى من الضرورى إعطاء الأولوية القصوى لراحة العميل خصوصاً فى ظل زيادة حدة التنافس يوماً بعد يوم. كما على البنوك الاستمرار فى تنويع الخدمات المصرفية، وابتكار خدمات جديدة تلبى رغبات وحاجات العملاء، ويمكن تحقيق ذلك من خلال إنشاء أقسام تتبنى دراسة الخبرات المصرفية الدولية واستنباط ما هو ملائم منها.

وفى ظل التطور الهائل فى مجال تقنيات الاتصال وشبكات الحاسوب لا بد من الاستفادة من هذه الثورة التقنية وتوجيهها لخدمة العملاء، ويتمثل ذلك فى تمكين العميل من تنفيذ أكبر عدد ممكن من النشاطات المصرفية من منزله أو مكتبه على مدار الساعة وفى جميع أيام الأسبوع، ويجب ألا تكون هناك محددات للزمان أو المكان، وذلك من خلال استخدام الإنترنت فى الحصول على الخدمات المصرفية.

وضمن هذا الإطار يمكننا تقديم التوصيات التالية:

١- أهمية استمرار البنوك الوطنية التجارية القطرية فى إجراءات تطوير

الخدمات المصرفية وتحويلها لخدمات إلكترونية، وذلك من أجل زيادة جودة تلك الخدمات، وكسب رضا ومساندة العملاء. ويمكن هنا إدماج العملاء فى عملية التطوير والتحسين لجودة الخدمات المصرفية، وذلك لمراعاة احتياجاتهم ورغباتهم.

٢ – ضرورة قيام البنوك الوطنية التجارية القطرية بإجراء دراسات مستمرة؛ لقياس جودة خدماتها، ومعرفة حاجاتهم وتوقعاتهم، والعمل على تحسين جودة الخدمات المصرفية فى ضوء نتائج تلك الدراسات.

٣ – ضرورة زيادة اهتمام البنوك الوطنية التجارية القطرية بالرد السريع على الشكاوى والمقترحات التى يقدمها العملاء، ويمكن أن يتم ذلك من خلال تفعيل دور الهاتف المصرفى والخدمات المصرفية الإلكترونية، وتوجيه المزيد من الاهتمام لصناديق الشكاوى والمقترحات.

٤ – العمل على تسريع الإجراءات فى تقديم الخدمات المصرفية فى البنوك الوطنية التجارية القطرية، وهذا يتطلب بدوره تبسيط الإجراءات وتنمية مهارات العاملين، والتوسع فى استخدام تقنية المعلومات فى مجال الخدمات المصرفية.

٥ – ضرورة الاستعانة بمقياس للأداء معتمد موثوق لتحديد أبعاد جودة الخدمات المصرفية، ويمكن الاستعانة بمقياس SERVPERF نظراً لبساطته وارتفاع درجة اعتماديته، بناء على ما توصلت إليه هذه الدراسة وغيرها من الدراسات السابقة.

٦ – الاستمرار فى تنفيذ البرامج الموجهة للعاملين فى البنوك الوطنية التجارية القطرية، وخصوصاً تلك البرامج التى تركز على الجودة فى خدمة العملاء، والتعامل المتميز مع المراجعين، مع ضرورة تركيز تلك البرامج على فكرة أساسية، مفادها أن العملاء هم أساس شرعية وجود البنوك واستمرارها وتطورها، وقدرتها على تحقيق الأرباح والمنافسة.

٧ - تشجيع الأفكار الإبداعية سواء تلك التى يقدمها عملاء البنوك الوطنية التجارية القطرية أو العاملون فيها والأفكار التى تؤدى إلى التحسين المستمر لجودة الخدمات المصرفية، خصوصاً فى ظل بيئة شديدة المنافسة ذات درجة عالية من التطور التقنى ووعى العملاء.

٨ - ضرورة إجراء المزيد من الدراسات حول جودة الخدمات المصرفية، على أن تشمل الدراسات المستقبلية جميع البنوك التجارية والإسلامية المحلية منها والأجنبية. كذلك من الضرورى التركيز مستقبلاً على قياس جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر المؤسسات الأفراد، مع دراسة أثر متغيرات جديدة مثل: العمر، حجم المدخرات فى البنك، مكان العمل وغيرها، وتحديد أثرها فى تقييم العملاء لجودة الخدمات المصرفية.

المراجع

أولاً - المراجع العربية:

١- إدريس، ثابت (١٩٩٦م) ، قياس جودة الخدمة باستخدام قياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات: دراسة منهجية بالتطبيق على الخدمة الصحية بدولة الكويت، **المجلة العربية للعلوم الإدارية**، العدد ١، ١٩٩٦م.

٢- **جريدة الوطن القطرية** (٢٠٠٥م)، جلوبال: ٩٢,٠٣ مليار ريال أصول البنوك التجارية القطرية عام ٢٠٠٤. العدد ١٢٣٤ .

٣- الشراح، رمضان (١٩٩٨م) ، **البنوك التجارية فى الخليج العربى**، الكويت: دار القلم.

٤- الشميمرى، أحمد (٢٠٠١م)، جودة الخدمات البريدية فى المملكة العربية السعودية. **مجلة الإدارة العامة**. المجلد ٤١، العدد ٢ . الصفحات ٢٦٥-٣٠٢ .

٥- الطالب، صلاح (٢٠٠٤م)، قياس جودة الخدمات المصرفية الإسلامية فى المملكة الأردنية الهاشمية. **مجلة الفقه الإسلامى**. شبكة الإنترنت http://kantakji.org/fiqh/banks.htm

٦- المساعد، زكى (١٩٩٧م) التسويق فى المفهوم الشامل. عمان: دار المسيرة.

٧- المسند، لولوة والحمورى، قاسم (١٩٩٨م)، اتجاهات التعامل مع المصارف الإسلامية فى دولة قطر. **مجلة التعاون**. السنة ١٣، العدد ٤٧ الصفحات ٢٤٧-٢٧٠ .

٨- مصرف قطر المركزى. (٢٠٠٤م) **التقرير السنوى لعام ٢٠٠٤م.**

٩- معلا، ناجى (١٩٩٨م)، قياس جودة الخدمات المصرفية التى تقدمها المصارف التجارية فى الأردن. **مجلة دراسات (الجامعة الأردنية)**. المجلد ٢٥، العدد ٢ . الصفحات ٣٥٧-٣٧٥ .

ثانياً - المراجع الأجنبية:

1- Angur et al. (1999) Service Quality in the Banking Industry. **International Journal of Bank Marketing** . 3-17

2- Corin, J. and Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extensions. **Journal of Marketing**. 56, 55-68

3- Gronroos, C.(1984) A Service Quality Model and its Marketing Implications. **European Journal of Marketing.** 18. 36-44

4- Gronroos. C .(1995) Services Management and Marketing, Lexington: Lexington Book .

5- Khanchitpol, Y. (2000) An empirical investigation of service quality indicators of foreign versus Thai bank customers in the Thai banking industry. PhD Dissertation. Nova Southeastern University. **http://wwwlib.global.umi.com/dissertations**

6- Lehtinen, U. and Lehitenen, J.(1982). Service Quality: A Study of Quality Dimensions. Helsinki, **Service Management Institute.**

7- Morteza, S(1982) An Analysis of the Perceptions of Commercial Bank Services as Seen by Customers in San Diego, California. PhD Dissertation. United States International University. **http://wwwlib.global.umi.com/dissertations**

8- Payne, E. (1993) . **The Essence of Marketing Service.** N.J: Prentice - Hall Book Co.

9- Parasuramann, Zeithmal and Berry (1985) A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. **Journal of Marketing.** 49, 41-50

ملحق: استبانة الدراسة

بسم الله الرحمن الرحيم

الأخ الفاضل، الأخت الفاضلة

تحية طيبة، وبعد:

فأقوم بإجراء دراسة علمية حول " قياس جودة الخدمات المصرفية للبنوك التجارية الوطنية القطرية " ومن أجل استكمال الدراسة يرجى التكرم بالإجابة عن الأسئلة التالية بصدق وموضوعية، إذ إن إجابتكم هى المفتاح الرئيسى لنجاح الدراسة وتحقيقها لأهدافها.

علماً أن الاستبانة سوف تستخدم لغايات البحث العلمى، وسيتم استخدام إجابتكم لهذه الغاية فقط وستعامل بنزاهة وسرية.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام.

ثامر محمد محارمة

أخصائى تدريب – معهد التنمية الإدارية

أولاً - البيانات العامة:

١- الجنس: [ ] ذكر. [ ] أنثى.

٢- الجنسية: [ ] قطرى. [ ] غير قطرى.

٣- المؤهل العلمى:

[ ] أقل من الثانوية العامة. [ ] الثانوية العامة. [ ] الدبلوم.

[ ] جامعى [ ] شهادة عليا (دبلوم عالى / ماجستير / دكتوراه).

٤- منذ متى تتعاملون مع هذا البنك:

[ ] من ١- ٥ سنوات. [ ] ٥-١٠ سنوات. [ ] منذ أكثر من ١٠ سنوات.

ثانياً – فيما يلى عدة فقرات تتعلق بمستوى جودة الخدمات المصرفية للبنك الذى تتعاملون معه، يرجى قراءة كل فقرة ووضع إشارة تحت الإجابة التى تعبر عن رأيك:

م	الفقرة	موافق على الإطلاق ٧	موافق بشدة ٦	موافق ٥	محايد ٤	غير موافق ٣	غير موافق بشدة ٢	غير موافق على الإطلاق ١
١	لدى البنك تجهيزات ومعدات متطورة							
٢	التسهيلات والمرافق لدى البنك ملائمة وجذابة							
٣	مظهر العاملين فى البنك مرتب ولائق							
٤	التصميم والتنظيم الداخلى للبنك مرتب ومريح							
٥	يلتزم العاملون فى البنك بالمواعيد المحددة							
٦	يحتفظ البنك بسجلات وملفات دقيقة							
٧	تمتاز عمليات البنك المصرفية بالدقة							
٨	لدىّ درجة عالية من الثقة بهذا البنك							
٩	يقدم البنك خدماته فى الأوقات التى يعد فيها							
١٠	يتم إجراء العمليات المصرفية بسرعة							
١١	يستجيب العاملون فى البنك لاحتياجات العملاء بشكل فورى							

م	الفقرة	موافق على الإطلاق ٧	موافق بشدة ٦	موافق ٥	محايد ٤	غير موافق ٣	غير موافق بشدة ٢	غير موافق على الإطلاق ١
١٢	يتم الرد على الشكاوى والاستفسارات بسرعة							
١٣	يوجد لدى العاملين فى البنك استعداد دائم للتعاون مع العملاء							
١٤	يتم إخبار العملاء بالضبط عن مواعيد تقديم الخدمة والانتهاء منها							
١٥	أشعر بالأمان عند تعاملى مع هذا البنك							
١٦	يتحلى العاملون فى البنك بالأخلاق الحميدة							
١٧	يحافظ البنك على سرية حسابات العملاء							
١٨	العاملون فى البنك مؤهلون للقيام بأعمالهم							
١٩	يحصل العاملون فى البنك على الدعم الكافى من الإدارة للقيام بأعمالهم بكفاءة							
٢٠	يتفهم العاملون فى البنك احتياجات العملاء ويسعون لتحقيقها							
٢١	يعتبر العاملون فى البنك خدمة العملاء من أهم أولوياتهم							
٢٢	ساعات الدوام اليومية للبنك مناسبة							
٢٣	يبدى العاملون فى البنك روح الصداقة للعملاء							
٢٤	يتم تقدير ظروف العملاء والتعاطف معهم							
٢٥	مستوى جودة خدمات البنك بشكل عام مرتفعة							

شكراً على تعاونكم

أنظمة التبادل

تأليف
نيكول ولزى بيجارات - ريك دلبريدج

ترجمة
د. خليل عبد الرحيم عليان - د. فهد بن خلف البادي
عضوى هيئة تدريب بمعهد الإدارة العامة

راجع الترجمة
الدكتور محمد منير الأصبحي

عضو هيئة تدريب بمعهد الإدارة العامة

مركز البحوث - الرياض

● دورية الإدارة العـــــامـــــة
● المجلد الخــامس والأربعــون
● العـــــــدد الثــــــالث
● رجـــــــــب ١٤٢٦هـ
● أغـــــــسـطـس ٢٠٠٥م

أنظمة التبادل*

تأليف: نيكول ولزى بيجارات**
ريك دلبريدج***
ترجمة: د. خليل عبد الرحيم عليان ****
د. فهد بن خلف البادى *****
راجع الترجمة: د. محمد منير الأصبحي******

تهدف هذه الدراسة إلى تطوير مشروع لتصنيف أنظمة التبادل باستخدام مفاهيم مستقاة من تحليل الشبكات وعلم الاقتصاد وعلم الاجتماع الثقافى. ويوضح هذا التصنيف أن "السوق الحر" ليس سوى أحد أنواع الاقتصاد الممكنة وأن الأنواع الأخرى للأسواق لا يمكن فهمها بأفضل صورة إذا اعتبرت قاصرة عن الكمال. و يساعد هذا التصنيف فى التمييز بصورة تحليلية بين أنواع من ترتيبات التبادل تختلف من الناحية النوعية، ويقترح قواعد يمكن من خلالها تطوير نظريات حول تنظيم الأسواق وأنظمة التبادل من مختلف الأنواع.

قبل ثلاثين سنة ركز علماء التنظيم على التنظيم الداخلى للشركات وغيرها من الهياكل البيروقراطية. ولكن فى الآونة الأخيرة أخذوا يلتفتون بشكل متزايد نحو محاولة فهم السياق الاقتصادى الذى تعمل من خلاله الشركات. وقد أدرك علماء التنظيم، مدفوعين بصورة خاصة بتطور شبكات الأسواق فى آسيا، أن تنظيم السوق – وليس فقط تنظيم الشركات – هو عامل حاسم فى تفسير نشاطات وخصائص الشركات وغيرها من الفعاليات الاقتصادية.

* نشرت هذه المقالة تحت عنوان: "Systems of Exchange"
فى دورية: Academy of Management Review، 2004، Vol. 29، No.1، pp. 28-48
** عضو هيئة تدريس بجامعة كاليفورنيا ديفس.
*** عضو هيئة تدريس بجامعة كاريف.
**** عضو هيئة تدريب بمعهد الإدارة العامة.
***** عضو هيئة تدريب بمعهد الإدارة العامة.
****** عضو هيئة تدريب بمعهد الإدارة العامة.

وعندما تحول محللو التنظيم إلى دراسة الأسواق استمدوا مفهوم السوق من علم الاقتصاد. ولأن الفكرة الاقتصادية عن السوق هى مُنْشَأ شديد الشح فقد فشلت فى تلبية حاجات الكثيرين من محللى التنظيم ذوى التوجه التجريبى، وخاصة أولئك المترسخين فى أساليب الأنثروبولوجيا أو علم الاجتماع. ونتيجة لذلك، وفى سيل من الكتابات، طرح العلماء طرقًا بديلة فى تحديد معنى مفهوم تنظيم السوق. وبرزت مجموعتان من الأفكار حول طبيعة الأسواق. إحداهما تحديد معنى مفهوم الأسواق على أنها بنى من العلاقات الاجتماعية وتركز على تنظيم أدوار السوق على شكل هياكل هرمية للمكانة وعلى شكل شبكات (e.g. Baker, 1984,1990; Burt, 1983, 1992; Palmer, 1983; Podolny, 1993).

والمجموعة الأخرى تحدد معنى مفهوم الأسواق بأنها مجالات ثقافية أو تركز على الأسواق باعتبارها عوالم اجتماعية مركبة (e.g. Abolafia, 1997; D. Maggio, 1994; Fligstein 1996; Zelizer, 1988).

وهاتان الطريقتان فى تحديد معنى المفهوم ليستا متناقضتين، لكنهما تنبعان من مجالين مختلفين من التراث الفكرى ومن منهجيات البحث. لذلك لم يجر سوى قدر قليل نسبيًا من النقاش أو البناء النظرى بين هاتين المجموعتين من العلماء. وننوى فى هذه المقالة أن ندمج عناصر مختارة من هذين التحديدين للمعنى بطريقة تقدم طرقًا جديدة فى فهم جميع المداخل. ولتحقيق ذلك نقوم بتطوير خطة تصنيف تميز بين النظم المختلفة للتبادل على أساس منطقها فى العمل وبنية العلاقات الاجتماعية بين الناشطين فيها. والنتيجة هى **دراسة لرموز الأنظمة** (Layder,1998) تسهل ترميز التبادل وتقدم الأساس لتحليلات وتنبؤات وتوضيحات لاحقة.

وسنقوم فى هذه الدراسة بثلاثة أشياء. أولاً، نراجع مراجعة سريعة للتحديدات الحالية لمعنى مفهوم تنظيم السوق. ثانيًا، نقترح تصنيفًا لنظم التبادل انطلاقًا من الرؤى الرئيسية المستمدة من هذه التحديدات التى تتوصل كل منها إلى بعض عناصر التبادل ضمن بعض الخلفيات. ونحن نستخدم مصطلح "نظم التبادل" لتمييز بعض أنواع التبادل المنظم عن السوق المبنى على

السعر المفترض فى المدخل الاقتصادى التقليدى. وتوحى كلمة " النظام " أن بعض عناصر كل نوع من مجالات التبادل هى ترتيبات مستقرة ومترابطة بشكل غير محكم وتعتمد بعضها على بعض، وتتحد لتنتج "عالمًا" اقتصاديًا واجتماعيًا متميزًا (Scott, 1998: 91). وليس "السوق" سوى شكل من مجالات التبادل الموجودة فى المجتمع. ونحن نقول إنه قد تكون هناك أنواع من التبادل الاجتماعى المنظم متميزة نوعيًا، تدعم بشكل كبير التوجهات المختلفة نحو العمل الاقتصادى، ومن ثم أنماط المتاجرة المختلفة ثقافيًا. ونقوم بتوضيح خطة التصنيف هذه من خلال أمثلة تجريبية، وفى الختام نقترح الكيفية التى يمكن بواسطتها لهذا التحديد لمعنى المفهوم أن يقدم أساسًا واعدًا لتطوير نظرية اقتصادية وتنظيمية وتحليلاً تجريبيًا.

المفاهيم الاقتصادية للسوق:

أشار المؤرخ الاقتصادى دوغلاس نورث Douglas North إلى: "إنها لحقيقة غير طبيعية أن الأدبيات الاقتصادية ... لا تتضمن سوى القليل من النقاش للمؤسسة المركزية التى تستند إليها مدرسة الكلاسيكيين المحدثين فى الاقتصاد - ألا وهى السوق" (North: 1977: 710). وقد صوَّر المنظرون الاقتصاديون الكلاسيكيون الأسواق على أنها أماكن حقيقية ملموسة، إلا أن تركيزهم انصب على فهم الإنتاج الاقتصادى وتحديد الأسعار، وليس على التبادل. لذلك فإنهم لم ينجحوا فى تطوير تحديد لمعنى مفهوم الأسواق التجريبية ذى فائدة نظرية[1]. وأخذ المفهوم الاقتصادى للسوق يتحول بازدياد

١- يلحظ سويدبيرج Swedberg (1994) مساهمة مارشال Marshall الذى رأى أن السوق هى ظاهرة تجريبية مستقلة بحد ذاتها. وحسب قول سويدبيرج، يعتقد مارشال - الذى كان يكتب خلال العقدين الثانى والثالث من القرن العشرين - أن العناصر الخمسة التالية مهمة لفهم الأسواق: المكان والزمان والأنظمة الرسمية والأنظمة غير الرسمية والألفة بين المشترى والبائع. وهكذا فإن مارشال اعتبر الأسواق إما "خاصة" أو "عامة" (مارشال، ١٩١٩)؛ إذ توجد فى السوق الخاصة رابطة اجتماعية بين المشترى والبائع تجعل العملية التجارية أكثر يسرًا، أما فى السوق العامة فالقائمون بالعملية التجارية مجهولو الهوية.

إلى مفهوم تجريدى فى أعقاب "معركة المناهج" (Battle of methods) فى نهاية القرن التاسع عشر (Swedberg, 1994). وقد تم رفض مداخل أساسية تاريخية واجتماعية للتحليل الاقتصادى فى مقابل قبول نماذج رياضية لسلوك الأسواق. وقد دعمت مطالب الرياضيات حدًا أدنى من الافتراضات عن خصائص السوق.

وأصبحت "السوق الكاملة" مثلاً أعلى فرضيًا توفر فيه ظروف التبادل الخير الأعم لأكبر عدد من الأشخاص (أفضلية باريتو Pareto). وبالنسبة لعلماء الاقتصاد الكلاسيكيين المحدثين فإن السوق الكاملة ليست حقيقة تجريبية، ولكنها سلسلة من الافتراضات: وجود عدد من الشركات كبير بما يكفى لأن يقوم أى منها بإحداث أكثر من مساهمة فى الإنتاج يمكن إهمالها، وسلع متشابهة بحيث أن المستهلك لا يفضل سلع بائع على سلع بائع آخر، وناشطون مستقلون وموزعون، ومعرفة كاملة بكل ما يوجد من عروض البيع والشراء (Stigler, 1968). وكما يعلق ديمسيتز Demsetz "أصبحت الأسواق (الآن) تحديدات خاوية من الناحية التجريبية لمعنى مفهوم الساحات التى يجرى فيها التبادل العديم التكلفة" (1982: 6).

أما علماء الاقتصاد الحديثون فيرون أن السوق هو آلية لتحديد السعر ويتركون عوامله مُضَمَّنَة بدلاً من مناقشتها بشكل صريح (انظر Barber 1977; Coase 1988; Rangan 2000; and Stigler 1968 للاطلاع على مناقشات لهذه النقطة)(١). ومع أن علماء الاقتصاد يدركون أن الأسواق "الحقيقية" لا تتطابق مع المثل الأعلى المفترض، فهم يجدون فيه صورة خيالية مفيدة وأساسًا لمقارنة أمثلة الأسواق المستمدة من كلا الطريقتين التجريبية والمنطقية. ويحدد مفهوم الانحرافات عن المثل الأعلى بأنها عيوب، ومفهوم العلاقات الاجتماعية بين الناشطين الاقتصاديين بأنها احتكاك.

١- جرت مناقشة حول بدائل للسوق فى المجال الاقتصادى من التنظيم الصناعى. وبصورة عامة ركز مؤلفو مثل هذه الأعمال على تكاليف التعاملات التجارية فى التبادل وبحثوا - ضمن مواضيع أخرى - المشاريع المشتركة (على سبيل المثال: Berg & Friedman, 1978)، والتكامل الشاقولى (Blois, 1972)، والاتفاقيات التعاونية (Mariti & Smiley, 1983).

وقد وسع علماء الاقتصاد المؤسساتيون - الذين يدرسون كلا الخلفيتين التاريخية والمعاصرة للأسواق - مفهوم السوق هذا إلى حد كبير، وخففوا من صرامة كل من الافتراضات المتشددة الخاصة بالنموذج، على سبيل المثال، من خلال افتراض عدم تناسق المعلومات أو الاختلافات فى نوعية المنتجات. ولكن الاقتصاديين المؤسساتيين حافظوا إلى حد كبير على الافتراض الرئيسى القائل إن المصلحة الراشدة للأفراد تمثل أساس الفعل الاقتصادى.

ولكن العالم الاقتصادى المؤسساتى أوليفر ويليامسون Oliver Williamson (١٩٧٥، ١٩٨٥) درس دور العلاقات الاجتماعية الرسمية كجزء من مناظرة حول الأسواق والهياكل الهرمية، مميزًا الظروف التى تكون تكاليف العمليات التجارية فى ظلها أقل - على سبيل المثال، السوق اللاجتماعى أو العلاقات الاجتماعية فى الشركة - بالنسبة لأى وضع اقتصادى مفترض. وهكذا فإن أشكال الحكم الاجتماعية مثل التعاقد الاتصالى (أو التحكم الثنائى) هى استجابات منطقية لخصائص معينة عمليات السوق، مثل عمليات التبادل المتكررة التى تتضمن شيئًا من تحديد الأصول.

كما استفاد علماء الاقتصاد من نظرية الألعاب Game Theory لاستقصاء أكثر واقعية لقضايا الاعتماد المتبادل بين الناشطين. فألعاب مثل معضلة السجناء توضح أن "الاعتماد المتداخل بين رفاه أشخاص مختلفين قد يجعل الاهتمام بالمصالح الشخصية ينتج نتائج متدنية للجميع" (Sen, 1982: 6)، كما هو الحال بالنسبة للظروف التى يكون فيها اللجوء إلى التعاون تصرفًا عقلانيًا، وقد يتطور إذا توفر قدر من البنية الاجتماعية (Axelrod,1984). ومنظّرو الألعاب يوضحون بصورة جلية أهمية السمعة والتاريخ والعلاقات الاجتماعية بصورة عامة فى إنشاء تبادلات سوقية كفؤة فى ظل ظروف معينة، إلا أن استخدامهم للمنهجيات البحثية التجريبية والقائمة على المنطق لا يمكن ترجمتها بسهولة إلى فهم للكيفية التى تُشكل بها هذه العناصر علاقات سوقية فعلية خارج الخلفية التجريبية.

الأسواق كهياكل اجتماعية:

شهدت فترة الثمانينيات من القرن العشرين تطور تحديات لتحديد معنى مفهوم الأسواق والعمل الاقتصادى، حيث أصبح منظرو التنظيم وغيرهم من علماء الاجتماع مهتمين بالتحليل التجريبى. وتحديد معنى مفهوم الأسواق كهياكل اجتماعية – الذى طوره مارك جرانوفتر Mark Granovetter (1985) فى مقالة تعتبر بمثابة نواة – أبعد النقاش عن فكرة الكلاسيكيين المحدثين الذين يرون الأسواق على أنها تجريد منطقى (مجمل كل البائعين والمشترين). وبدلاً من ذلك، أكد العلماء بشكل متزايد أنه توجد **أسواق**: وهى مؤسسات تطورت وتنوعت تاريخيًا تتشكل منها العلاقات التبادلية، وتعطى هى شكلاً لتلك العلاقات فى الوقت نفسه. والعلاقات والمؤسسات الاجتماعية فى السوق ليست مجرد صور ناقصة، أو أدوات منطقية إستراتيجية، أو عاملاً سياقيًا كما يفترضها علماء الاقتصاد التقليديون. بل إن السوق **تتكون** من خلال علاقات اجتماعية ملموسة وليست مجرد مجموعة من الأفراد الراشدين.

ودراسة جرانوفتر هذه أحيت فكرة بولانيى Polanyi (1957) التى تشير إلى أن العمل الاقتصادى جزء لا يتجزأ من العلاقات الاجتماعية من مختلف الأنواع[1]. وقد تأسس هذا المدخل – الذى تطور بصورة رئيسية من خلال التحليل الشبكى الرياضى لمواضع أسواق حقيقية – فى الثمانينيات من القرن العشرين فى أبحاث وايت White (1981) وبرت Burt (1982) وبيكر Baker (1984). فقد قام كل من هؤلاء الباحثين بتحليل البنية الشبكية لأسواق فعلية لبيان أهمية علاقات الأشخاص فى التأثير على سلوك الأسواق من مختلف الأنواع. وعلى سبيل المثال، تحدى وايت (١٩٨١) فكرة أن أعضاء الأسواق

١- ناقش بولانيى (١٩٧١)، فى الواقع، أنواعًا مختلفة من العمل الاقتصادى لكافة المجتمعات، وهو يقوم على المعاملة بالمثل، والتبادل المستند إلى الإدارة الجيدة، وإعادة التوزيع وانتقال البضاعة والخدمات من المركز للخارج (مثال الضريبة). كما أن التبادل والعمليات فى السوق الملائمة قد استخدمتها المدرسة الهيكلية الاجتماعية من خلال عمليات الدمج ولكن دون الأخذ فى الاعتبار نوع العلاقة فى السوق.

يتمتعون بالاستقلال الذاتى وغافلين عن بعضهم البعض. وأوضح أن الأسواق تتألف من "زُمَر ملموسة"، يهتم فيها كل منتج بالآخرين بدلاً من الاهتمام بسلوك المستهلكين. ولا يزال هذا المدخل البنيوى للسوق مسارًا نشطًا للأبحاث (Baker ،Faulkner ،and Fisher ،1998; Burt ،1992).

الأسواق كميادين ثقافية:

يبين منظرو المدخل البنيوى الاجتماعى للأسواق أهمية بنية العلاقات فى بعض الأوضاع السوقية، ولكن ليس فى جميع تلك الأوضاع. ولكن يعاب عليهم أنهم لا يأخذون بجد فكرة أن القيم أو المعتقدات أو الثقافة تلعب دورًا مركزيًا فى فهم الأسواق (Abolafia, 1997; DiMaggio, 1990; Zilizer, 1988). وهذا يترك لهم أن يفترضوا، بصورة منطقية، أن بنية الروابط وليس محتواها هى المؤثرة فى النتائج[1]. كذلك فإنهم لا يتبنون فكرة أنه يمكن للثقافات المختلفة أن تنتج أنواعًا مختلفة من الهياكل البنيوية وأن تنعكس عليها وأن تبقيها قائمة. ويدرك مؤيدو المدخل البنيوى الأهمية الكامنة للعلاقات المتداخلة بين الأشخاص ولكنهم يهملون إمكانية اختلاف الثقافات ومنطقيات الفعل التى يكون هؤلاء جزءًا لا يتجزأ منها.

وقد تناول ديماجيو (DiMaggio (1994: 28 بصراحة هذا القصور من خلال زعمه أن "المجموعات التى يصنف العمل الاقتصادى فيها قابلة للتنوع ثقافيًا ومبنية اجتماعيًا" ومن خلال برهنته على أن الثقافة تقوم بأكثر من "دور الوسيط فى التأثيرات البنيوية أو المادية. فالثقافة لا يمكن أن تعكس أوضاعًا بنيوية أو ظروفًا مادية فحسب لكى ندعى بوجود "تأثير ثقافى".

١- يأخذ أوزى (Uzzi (1997 خطوة تمهيدية لتحليل مضمون الروابط فى الشبكات بملاحظته للروابط المقامة عن بعد والروابط المتأصلة فى صناعة الملابس فى نيويورك. وينصب تركيزه فى التحليل على مفهوم التأصل البنيوى وليس على الأشكال المعرفية والثقافية والسياسية.

وقد حدد ديماجيو وزوكين Zukin (1990) ثلاثة طرق يمكن أن تؤثر بها الثقافة فى السلوك الاقتصادى: (١) بالتأثير فى الكيفية التى يحدد بها الناشطون مصالحهم (التأثيرات التكوينية)، و(٢) بتقييد جهودهم لصالحهم (التأثيرات المُنَظِّمَة)، و(٣) بتشكيل إما طاقة جماعية للتعبئة وإما أهداف المجموعة من التعبئة. ويمكن إعطاء نسخة مبسطة عن هذا بالقول إن للناشطين "إطارين" للعمل يجسدان على التوالى المشاعر الفردية ومشاعر "أخذ الآخرين بالاعتبار، وذلك حسب الموقف (Elzioni, 1988; Harsanyi, 1955; and Sen, 1982).

ويقترح فريدلاند وألفورد Friedland & Alford (1991) أن كل مجال من بين عدة مجالات (الأسرة والدولة والاقتصاد) له "منطق عمل" أساسى يحمل فى ثناياه مجموعة من الأهداف والإستراتيجيات وأسس التقييم. وتبعًا لذلك، فإن منطق السوق يؤكد التفكير النفعى والكفاءة وحساب الغايات والوسائل من وجهة نظر الفرد، فى حين أن منطق الأسرة يركز على الدعم المتبادل والتوجه الجماعى. وقد تمثل الثقافة حسب قول ديماجيو (١٩٩٤) مجموعة متناهية من التوجهات المعتمدة على السياق ومجموعة من القواعد للتحول من أحد هذه التوجهات إلى آخر.

ولذلك فقد يكون لدى العاملين فى السوق طرق مختلفة فى فهم "العقلانية" فى أوقات مختلفة، حسب وضعهم والبنى الاجتماعية لمواضع التبادل والسياق الثقافى للبنية الاجتماعية. وبكلمات أخرى فإن الاختيارات يتم تشكيلها اجتماعيًا ومؤسسيًا من خلال السياق المعين (Douglas & Isherwood, 1979). وتأتى أهمية ذلك من أن ما يعنيه العمل "العقلانى" فى التطبيق العملى يمكن أن تختلف مع اختلاف أنواع ميادين التبادل، أى إن "العقلانية نفسها هى مفهوم ثقافى متغير" (DiMaggio, 1994: 48).

أنظمة التبادل:

تسهم كل من الطرق الثلاثة فى تحديد معنى المفهوم التى أوضحنا خصائصها

باختصار - وهى الاقتصادية والبنيوية الاجتماعية والثقافية - إسهامات مهمة فى فهمنا لتنظيم التبادل وعمله. لكن هذه المفاهيم ليست متعارضة بالضرورة، كما يفترض فى كثير من الأحيان. وسنأخذ عنصرًا جوهريًا من كل منها لتكوين خطة تصنيف لأنظمة التبادل. ونستخدم هذه المصطلحات، وليس السوق، لأننا نريد الإيحاء بأن السوق كما يُرى فى مداخل الاقتصاد التقليدى ليس سوى نوع واحد - رغم أنه نوع مهم - من أنظمة التبادل. ونقول إن الأنواع الأخرى ليست تشويهًا للأسواق ولا هى أسواق غير مكتملة، وإنما قد تكون ميادين للتبادل مختلفة نوعيًا تشكِّل أنظمة اقتصادية تختلف من الناحية الاجتماعية. وتوجد "ميادين تبادل" متنوعة فى الاقتصاد المحلى والدولى، وهى ليست بالضرورة بقايا أنظمة تبادل جيوب سابقة للعصر الحديث أو إثنية ستتطور فى زمن ما فى المستقبل لتصبح أسواقًا "بالمعنى الصحيح"، رغم أن أنواعًا مختلفة من التبادل تسيطر فى فترات معينة ومناطق معينة.

وأنظمة التبادل - مثلها مثل أنظمة الأعمال (Whitley, 1992)، أو مثل نظام للإنتاج على طريقة تيلر (Taylor, 1911) - تتكون من عناصر مترابطة على نحو تضافرى فى عمليات اقتصادية من نوع واضح للعيان. وفى حين يمكن فحص العناصر بشكل مستقل كوحدات تحليل (مثل تقسيم العمل، نظام التعويض، بنية السلطة)، فهى منظمة بطريقة متميزة فى كل نظام، وتتضمن مخططًا تفسيريًا يشرح الترتيبات ويبررها. لهذا فإن عناصر النظام هى أكثر من مجمل الأجزاء المكونة له ولديها علاقات تكاملية متبادلة فيما بينها.

علاوة على ذلك، من المرجح وجود صفات مشتركة مهمة بين وحدات التحليل الصغيرة والكبيرة داخل نفس نظام التبادل. ففى المجتمع اليابانى على سبيل المثال، الفردية فى الاقتصاد ضعيفة على كلا مستويى الأفراد والمؤسسات. وتتشكل شخصية الفرد والشركة ضمن أوضاع تضم مجموعات (Gerlach, 1992; Kondo, 1990). فالجماعات تشكل التوجهات والإستراتيجية الاقتصادية بطرق مهمة على كلا مستويى التحليل، وكذلك فى التنظيم الاجتماعى.

ونحن نستخدم مصطلح "التبادل" لنشير إلى "اتفاق طوعى ينطوى على عرض أى نوع من المنافع الحالية أو المستمرة أو المستقبلية لقاء منافع من أى نوع معروضة فى المقابل"، ويمكن أن يتضمن ذلك نقودًا أو بضائع أو خدمات (Weber, 1978: 72-73). والتبادل هو أحد عناصر الأنشطة الاقتصادية الأربعة الرئيسية، والثلاثة الأخرى هى الادخار والاستهلاك والإنتاج، والتى يمكن جمعها معًا على أرض الواقع (على سبيل المثال يمكن لشراء منزل أن ينطوى على الاستهلاك والادخار فى ذات الوقت). ويمكن أن يخضع كل نوع من العمل الاقتصادى للتنظيم والترشيد واتخاذ الصفة المؤسسية.

التصنيف والأنواع فى علم الاجتماع الاقتصادى والتحليل التنظيمى:

يعتبر التصنيف إستراتيجية فكرية لتطوير تصنيفات للأنواع أو الظواهر الملحوظة ذات معنى من الناحية النظرية. والأنواع والتصنيفات النوعية - باعتبارها خلاصات جوهرية للملاحظات القائمة على التجربة - مفيدة فى التحليل المقارن وتشكيل الفرضيات والتفسير السببى (Martindale, 1981)، ويلحظ ليدر Layder (1998) أن التحليل على أساس التصنيفات النوعية يسهل طرح الأسئلة المنهجية والمنظمة التى تتناول أكثر من ظاهرة ("كيف تتشابه أو تختلف هذه ولماذا؟")، وهذا يؤثر بأن يولِّد الرموز والتصنيفات والمفاهيم، وهذه بدورها تحفز المزيد من التحليل المفاهيمى. كما أنها تشجع التوسع النظرى من خلال "سلاسل من التفكير المنطقى" باقتراح روابط بين المفاهيم التى تبرز: "قبل كل شىء، يمكن أن يساعد تطوير التصنيفات النوعية على صفاء التفكير واقتراح خطوط للتفسير وتوجيه الخيال النظرى" (ليدر ١٩٩٨: ٧٤). ويعتبر بناء التصنيفات النوعية مساعدًا فى "التحرك المتعرج جيئة وذهابًا بين الأفكار النظرية وجمع البيانات والتحليل" (١٩٩٨: ٧٧) - أى التفاعل الديالكتيكى بين التنظير الذى يبرز استنادًا إلى جمع البيانات واستخدام النظرية الموجودة.

تقوم خطط التصنيف مثل التصنيفات النوعية بتمييز مفيد بين الأمثلة المعقدة

من الظواهر، ومن خلال التبسيط والترميز تلفت انتباهنا لعناصر بالغة الأهمية يكتشف وجودها معًا بصورة متكررة فى حالات التجربة الحسية. على سبيل المثال، فى السنوات القليلة الماضية قام محللو التنظيم - بعد أن لاحظوا أهمية المعرفة فى الاقتصاد بعد الصناعى - بتطوير خطط تصنيف تصنيفات نوعية تميز بين أنواع المعرفة (Hargadon & Fanelli, 2002; Spender, 1996). وهدفنا مماثل: بناء مجموعات نماذج لأنظمة التبادل يكون لها معنى من الناحية النظرية، وذلك من خلال استخلاص عوامل أساسية تبدو كأنها مشتركة بين عدد من المواضع الاقتصادية. وسنقوم بعملية تجريدية من هذه الحالات لبناء أنواع مبسطة - دون المبالغة فى تبسيطها - يمكن استخدامها فى تشكيل النظريات والقيام بالتحليل المبنى على التجربة الحسية.

هناك عدة معان رمزية مفيدة للتنظيم الاقتصادى. فعلى سبيل المثال طوّر آوتشى Ouchi (1980) مدخل تكلفة العمليات التجارية لدى ويليامسون فى وضع مخطط للشكل "العشائرى" من التنظيم الاقتصادى، وهو آلية ثالثة للتوسط فى العمليات التجارية إلى جانب الأسواق وهياكل التسلسل الهرمى. ففى العشائر يتحاشى الناشطون المرتبطون بعلاقات اجتماعية الانتهازية ويحققون الكفاءة فى ظروف من الغموض الشديد فى الأداء بأسلوب غير ممكن فى الأسواق والهيئات البيروقراطية. فالعشيرة تعمل وفق قواعد تبادل المنافع والسلطة الشرعية، لكن القيم والمعتقدات المشتركة بين العاملين تخلق تطابقًا فى الأهداف وتناسقًا فى المصالح. ويمكن تناقل هذا التطابق والتناسق من خلال قواعد التقاليد الضمنية.

وكذلك يقدم العمل الذى قام به باول Powell(1990) عن الشبكات بديلاً لتقسيم هرمية السوق إلى قسمين. فقد ميز باول الشبكة بصفتها شكلاً من التنظيم الاقتصادى ذات قاعدة من التكامل والعلاقات للنشاط بين عاملين يعتمد بعضهم على بعض، كما فى الشركات الصغيرة لتنمية التقنية البيولوجية المتحالفة مع شركات أدوية كبيرة جيدة التمويل قادرة على اختبار العقاقير الطبية الواعدة وتطويرها.

وقـد وسَّع بويسـوت وتشـايلد Boisot and Child (1988) هذه الأطر فى تحليلهما للهياكل التى تحكم المعاملات والمرتبطة بالجانب المعلوماتى من التعامل. فقد طورا تصنيفًا نوعيًا رباعيًا حول المدى الذى تكون المعلومات فيه منتشرة/غير منتشرة ومُرَمَّزَة/غير مُرَمَّزَة. وتشترك الأسواق والبيروقراطيات فى الطابع غير الشخصى للمعلومات التى يتم ترميزها، ولكن مع اختلاف فى الدرجة التى يتم فيها المشاركة فى تلك المعلومات. إن عشائر آوتشى تعكس أوضاعًا تُنشر فيها المعلومات ولكن عدم الترميز يتطلب علاقات شخصية غير هرمية فى التعاملات التجارية. ومن هذه التصنيفات النوعية تظهر بنية رابعة، يعرِّفها بويسوت وتشايلد بمصطلح **الإقطاعات**. وتبرز الإقطاعات عندما تكون المعلومات غير مرمّزة وغير منتشرة. وهنا تكون العلاقات الشخصية منسقة تنسيقًا هرميًا.

بينما ميز الكتَّاب المذكورون أعلاه الأسواق عن الأشكال الأخرى من التنظيم الاقتصادى، فإن سويدبرج Swedberg (1994) يقدم نوعين من الأسواق كبنيتين اجتماعيتين. وبالبناء على ما قدَّمه ويَبر Weber تبين مقولته الأساسية أن الأسواق هى ميادين للمنافسة على التبادُل، وهو يهتم بالكيفية التى تصبح فيها المنافسة بين عدد كبير من الناشطين (مشترين وبائعين) عملية تبادل بين بضعة أطراف. ويتوسع سويدبرج فى مقولته بالنظر إلى البنى الاجتماعية من الأنواع المثالية من (١) الأسواق التقليدية و(٢) الأسواق الحديثة الرأسمالية، عندما تصبح المنافسة تبادلاً.

إن مجموعات التصنيفات النوعية التى يقدمها آوتشى، وباول، وبويسوت وتشايلد، وسويدبرج تزودنا بأفكار مفيدة حول العناصر المتنوعة للنشاط والتنظيم الاقتصاديين، وقد كانت كل منها أداة تصورية بأيدى الباحثين. ولذلك فإن نموذجى آوتشى وباول افترضا بنيتين (العشائر والشبكات) من العلاقة لم تتم دراستهما وهما غير مكتملتين من الناحية النظرية، وكانت حافزًا لدراسة الظروف التى تظهر كل منهما فيها. وافترض بويسوت وتشايلد وضعًا فيه طبيعة العلاقات تُشكِّل وتعكس طبيعة المعلومات بين المتداولين، وهذا شديد الأهمية فى التنظير حول اقتصاديات الإعلام. وافترض سويدبرج علاقة محتملة بين عدد التجار وطبيعة العلاقات بينهم.

كما أننا نساهم بخطة للتصنيف الاقتصادى - خطة تهدف إلى صهر عناصر المداخل الاقتصادية والبنيوية الاجتماعية لتنظيم السوق. ومحاولات الباحثين للخروج بشيء ذى معنى من أنماط شديدة الاختلاف من التنظيم والممارسة الاقتصاديين فى الاقتصاد العالمى، ومحاولات صناع السياسة بناء أنظمة تجارية متعددة الأطراف وذات معنىً هى جميعًا الحافز لمحاولتنا بناء نقطة أساس فكرية لتصنيف الاختلافات ثم تفسيرها. ونحن نجمع أفكارًا من كل من مداخل فهم الاقتصاد الثلاثة السائدة - الاقتصادية والثقافية والبنيوية - لإظهار الكيفية التى **تتحد** بها التوجهات العقلانية المختلفة نحو النشاط وبنى العلاقات المختلفة لتنتج أنظمة للتبادل **مختلفة نوعيًا**.

ونعتقد أن هذا المخطط سوف يقدم أساسًا نظريًا للذين يدرسون "النوعيات المختلفة من الرأسمالية" والعلاقات الاقتصادية بين أنظمة اقتصادية مختلفة التنظيم. وهدفنا هو التوصل إلى "عوالم تبادل" أو "نماذج اقتصادية" نظرية تكون معقدة بما يكفى لإزكاء الأفكار حول الترابطات بين العناصر المختلفة الداخلة ضمن الأنواع والمقارنة بين الأنواع. وتحمل دراستنا شبهًا بما قام به دوجلاس وإيشروود Douglas & Isherwood (1979) اللذان صنفا البيئات الاجتماعية المختلفة للادخار من خلال كتاباتهما حول أنثروبولوجيا الاستهلاك. وقد قارن الكاتبان مدى إعاقة فرض قيم الجماعة لاستقلال الفرد، ودرجة تقييد أو "عزل" التعاملات التجارية بين الأفراد.

أنظمة التبادل: العقلانية والعلاقات الاجتماعية:

إننا نفترض أنواعًا من أنظمة التبادل مختلفة نوعيًا تختلف طبقًا لبعدين (الشكل ١). وكل بعد هو عنصر مهم من عناصر التبادل بين الناشطين ويتعرف عليه كلا المنظرين الكلاسيكيين (Parsons, 1968; Weber, 1978) والجدد (Frank, 1987; Kahneman, Knetsh & Thaler, 1986; Mansbridge, 1990) كمكَوِّن متغير من مكونات العمل الاقتصادى. ويفرق البعد الأول بين مدخلين من العمل: العقلانية الذريعية والعقلانية القائمة بحد ذاتها، ويتناول التوجه

الإستراتيجى للناشطين ("ما هى مصالحى؟")، وهذا تمييز اقترحه ماكس وبَر Max Weber (1978). أما البعد الثانى فيميز بين نوعين من التوجه تجاه الآخرين، هما النظرة الشمولية والنظرة المخصِّصة، ويهتم بكيفية فهم الناشط لالتزاماته تجاه الأشخاص الآخرين فى عملية تبادل ("كيف أتعامل مع شريكى فى التبادل؟").

انصب اهتمام وبَر وبارسونز Parsons فى كتاباتهما فى العقود الأولى من القرن العشرين بمحاولة فهم تطور النظام العالمى للرأسمالية الصناعية، وارتكزت محاولتهما جزئيًا على النظر إلى خصائص المجتمعات غير الغربية، كالصين والهند، التى لم تُطَوِّر الرأسمالية محليًا. ولاحظا أن هذين المثالين وغيرهما من الثقافات غير الغربية لم تتضمن العقلانية الذريعية أو الإيمان بالفردية التى تميز المجتمعات الغربية الأوروبية والأمريكية (على الرغم من أن ذلك من المتغيرات حتى فى الغرب، كما يوحى بذلك منظِّرو الألعاب. ارجع إلى: Marwell & Ames 1981). ورأيا هذه الاختلافات متجذرة فى الأنظمة الاجتماعية المبنية على مبادئ عمل وعلاقات اجتماعية مختلفة.

شكل (١)

أنظمة التبادل

هيكل العلاقات الاجتماعية

أساس العمل

	شمولى (التصرف تجاه الجميع بالطريقة نفسها)	مخصِّص (التصرف تجاه الغرباء بشكل مختلف)
العقلانية الذريعية (حساب التفاضل والتكامل الخاص بالوسائل)	نظام الأسعار	النظام الارتباطى
العقلانية الجوهرية (حساب التفاضل والتكامل بالنسبة للغاية)	النظام الأخلاقى	النظام المجتمعى

وفى القرن الواحد والعشرين يختلف تطور فى النظام الاقتصادى العالمى كما يختلف إدراك أن الاقتصاديات والمجتمعات تختلف كثيرًا حتى حين يوحى مصطلح **"متحول إلى الصناعة"** أن الاختلافات قد تكون فى النظام وأنها ليست اختلافات فى الدرجة مصيرها أن تختفى مع مرور الوقت من خلال "تقاربها" (Biggart & Guillén, 1999). وفى أدبيات الرأسمالية المقارنة، يقول العلماء إن هناك أسسًا مهمة تستمر بموجبها الأنظمة الاقتصادية والاجتماعية فى الاختلاف بين المجتمعات، إلا أننا نقول هنا إنها تختلف أيضًا **داخل** المجتمعات. وتستمر الاهتمامات السابقة بأسس التنظيم الاقتصادى بصفتها تقوم على الاختلافات فى العقلانية والفردية بالإيحاء بأسس لفهم الاختلافات.

العقلانية:

العقلانية الذريعية "تتحدد بتوقعات سلوك الأشياء ضمن بيئة معينة وسلوك الكائن البشرى، وهذه التوقعات هى "شروط" أو "وسيلة" لوصول المشارك إلى غاياته الخاصة التى يسعى إليها بطريقة مخططة وعقلانية" (Weber, 1978:24). ويكون العمل عقلانيًا من الناحية الذريعية عندما يحاول شخص ما الأخذ فى الاعتبار كل الوسائل التى توصل إلى غاية معينة وتقييم خيارات الوسائل فى حساب تفاضلى - تكاملى لاتخاذ قرار على أساسه، غالبًا من خلال تحليل كمية أو من خلال المحاسبة (Weber,1978). ويمكن للمشاركين أن يأخذوا فى الاعتبار الأهمية النسبية لمختلف الغايات، والوسائل المطلوبة للوصول إليها، والتبعات التى قد تنتج من اللجوء إلى خيارات الوسائل (Kalberg, 1980).

وكثيرًا ما يكون تقليل التكاليف والحصول على أقصى حد من الربح وغير ذلك من أشكال الكفاءة من الأمور التى تهم العاملين. والمحاسبة الرأسمالية الحديثة والإجراءات القانونية الرسمية والقواعد البيروقراطية جميعها عقلانية من الناحية الذريعية إلى الحد الذى تتيح به إمكانية حسابها وثبات إجراءاتها، وكلها ترتبط بتطوير رأسمالية السوق فى أوروبا (Carruthers & Espeland, 1991). وحين يتصرف الناس بطريقة عقلانية من الناحية الذريعية فإن ذلك لا ينطوى

بالضـرورة على هدف محـدد، بل يمكن أن توزَن الأهداف كخيـارات. وعندمـا يفترض علماء الاقتصاد توجهًا عقلانيًا فإنهم فى العادة يشيرون إلى العقلانية الذريعية، التى يعتبرونها توجهًا عامًا، رغم أن الأبحاث الحديثة تبين أن هذا التوجه توجه متغير (Frank, 1987; Kahneman et al., 1986).

والعقلانية المادية موجهة إلى **القيم** - على سبيل المثال النزعة البيئية والرفاه الاجتماعى. وكما يوضح جون إلستر Jon Elster (2000: 23) " يتم توجيه العقلانية الجوهرية من خلال نتائجها" أو غاياتها، على حين أن العقلانية الذريعية تقودها الوسائل. ويمكن أن تكون العقلانية الجوهرية، مثل العقلانية الذريعية، مخططة وتستخدم العقل، لكن توجد سلعة حقيقية أو أخلاقية (مثل تخضير الاقتصاد، إعادة توزيع الدخل، الاهتمام بالموظفين) فى أساسها. والفعل العقلانى من الناحية الذريعية هو عقلانى بمعنى أنه فعل يمكن التنبؤ به وليس نزويًا، ولكنه ليس بحاجة لأن يتبع الصرامة الإجرائية التى تتصف بها العقلانية الذريعية، وكثيرًا ما يشعر الناشطون بأنهم ملتزمون أخلاقيًا أو عاطفيًا بمتابعة هدف حقيقى (مثل محاربة الفقر) حتى إذا لم ينجحوا فى تحقيق الهدف. فاحتمالات النجاح ليست شديدة الأهمية بالنسبة للعقلانية الجوهرية، فى حين تعتبر دائمًا جزءًا من حسابات العقلانية الذريعية[1].

من الواضح أن المنظمات السياسية والدينية قد تكون عقلانية جوهرية بتوجهها نحو أهداف خاصة، إلا أن المنظمات الاقتصادية مثل الأسواق الغذائية التعاونية وصناديق الاستثمار المسؤولة اجتماعيًا متوجهة عقلانيًا تجاه أغراض جوهرية[2]. وعلى الرغم من تميز العقلانيتين الذريعية والجوهرية إحداهما عن

١- يمكن لكلا الوجهين العقلانية الذريعية والعقلانية الجوهرية أن تكونا أساس السعى لتحقيق غايات عامة أو خاصة. فالجماعات العامة - مثل الشركات المملوكة من قبل الحكومة أو الاتحادات التجارية - يمكنها أن تسعى لتحقيق غاياتها ذريعيًا (مثلاً: بطريقة تحقق الحد الأقصى من الربح) أو بطريقة موجهة نحو قيم جماعية (مثلاً: بطريقة تحافظ على أسعار "عادلة). وقد يكون من الأوضح أنه يمكن للجماعات الخاصة والأفراد أيضًا السعى لتحقيق أهداف اقتصادية بطريقة عقلانية إما ذريعية أو جوهرية. فطبيعة الطرف الاقتصادى العامة أو الخاصة ليست العامل الذى يحدد نوع العقلانية.

٢- أطلق ويِبَر على توجهات النشاط صفة zweckrational (التوجهات العقلانية نحو قيم مطلقة).

الأخرى تحليليًا، إلا أنهما عمليًا تتضافران معًا بطريقة ما فى كثير من الأحيان. فمن الناحية الذرائعية يمكن رفع الأساليب العقلانية إلى مستوى القيم عندما ينظر إليها الممارسون على أنها الطريقة الوحيدة الصحيحة من الناحية "الأخلاقية" أو "السياسية" للقيام باختيارات أو أداء أنشطة. وبالمثل فإن الذين يحاولون تحقيق هدف أخلاقى قد يختارون استخدام أساليب عقلانية من الناحية الإجرائية باعتبارها أحسن طريقة لبلوغ أهدافهم الجوهرية. وتعمل العقلانية الجوهرية فى الاقتصاد لا كبديل للدوافع الاقتصادية، وإنما **كنوع** من الدافع الاقتصادى، نوع يحقق أعلى قيمة لكلا القيم والنتائج، فى حين أن دافع العقلانية الذريعية هو تحقيق أعلى قيمة للغايات.

وبقبول كلا نوعى العقلانية، فإننا نعتزم إعطاء تفسير أكمل لأنواع المنطق المتنوعة وذات البنية الاجتماعية والتى تطبع العمل الاقتصادى بطابعها، وهذا افتراض أساسى يفترضه أولئك الذين يرون الأسواق عوالم ثقافية. ويوحى سجل التجربة الحسية بأن العقلانية الذريعية ليست سوى أحد الأشكال المحتملة للعقلانية، وأن الاختلافات الثقافية تجعل بعض المجموعات من المؤسسات والناس، وبعض المجتمعات، أكثر قدرة على العمل بالطريقة العقلانية الذريعية التى تتطلبها الرأسمالية كما تُمَارَس فى الولايات المتحدة الأمريكية (انظر على سبيل المثال: Shweder & Miller, 1991). ومع ذلك على الرغم من اختلاف أنواع العقلانية، فإننا نتفق مع معتقد اقتصادى أساسى: فكرة أن سلوك التبادل عقلانى، أو على الأقل يُقْصَد به أن يكون كذلك، أيًا كان نوع العقلانية التى تطبعه بطابعها[1].

١- حدد بيكيرت Beckert (1996) نوعين من الانحراف عن العمل الاقتصادى العقلانى، وهما السلوك غير العقلانى المتبوع بالأسف والسلوك غير المنطقى غير المقرون بالأسف. فالسلوك غير العقلانى المتبوع بالأسف ينتهك توقعات النظرية الاقتصادية من حيث أن أحد الناشطين يتصرف بصورة غير عقلانية. ولكن عندما تتضح تبعات عدم العقلانية الاقتصادية، فإن الناشط يأسف على ما فعله. وكما قال بيكيرت فإن الناشط يعكس بذلك "عقلانية مقصودة". وفى المقابل، فإن السلوك غير العقلانى غير المقرون بالأسف يمثل انتهاكًا متعمدًا للعقلانية الاقتصادية من حيث أن الناشط يحمل قناعات معينة حول السلوك العادل أو المناسب، ويترك توجيه القرارات لهذه المقاييس المعيارية (Beckert, 1996). والحالة الثانية تتماشى مع فكرة العقلانية لدى وبَر.

العلاقات الاجتماعية:

يعكس البعد الاجتماعى الثانى لخطة أنظمة التبادل بنية العلاقات الاجتماعية فى نظام للتبادل، التى قد تكون صغيرة صغر المجموعة الإثنية أو كبيرة كبر الاقتصاد الإقليمى الذى يشمل عددًا من الدول.

وفى السنوات الأخيرة، تبنى علماء كثيرون فكرة بولانى The Polanyian idea القائلة إن العلاقات الاقتصادية متجذرة فى المجتمع، وعادة من خلال فحص البنية الشبكية للعلاقات رياضيًا وبيانيًا (Burt, 1988; Granovtter, 1988; Polanyi, 1957; Uzzi, 1997) إلا أن التجذر البنيوى يترك مسألة **خاصية وثقافة** العلاقات الاجتماعية التى يتجذَّر الناشطون الاقتصاديون فيها معًا مفتوحة.

ومع أن طبيعة العلاقات الاجتماعية يمكن أن تتغير بشكل دراماتيكى، فقد اقترح بارسونز Parsons (1968) ازدواجية بسيطة من الشمولية والخصوصية كتوجهين مختلفين جوهريًا نحو الآخرين فى المجتمع (انظر أيضًا Hamilton، 1978 للاطلاع على تطبيق لفكرة السلوك الاقتصادى هذه). فقبل قيام الناس بالتصرف فيما يتعلق بالآخرين لا بد لهم من اتخاذ قرار حول ما إذا كانوا سيحكمون على شخص ما وفق معايير عامة أو معايير خاصة بذلك الشخص دون غيره. وفى المواطن السياسية، يُعَبَّر عن الشمولية على أنها النزعة الفردية، أى حق كل فرد أن يعامَل بالمساواة مع الآخرين، وفى المواطن الاقتصادية، تعنى العلاقات الشمولية أنها العلاقات التى يعامل الناشطون (سواء كانوا أفرادًا أم شركات) فيها من حيث المبدأ جميع شركائهم فى السوق بالمعاملة نفسها. "على سبيل المثال، هناك اعتقاد بأن واجبى كالأمانة والمعاملة العادلة يجب انطباقهما فى التعاملات التجارية على الجميع، وليس فقط على الأقارب والأصدقاء الشخصيين" (Parsons, 1968: 550).

والمعاملة المتساوية ممكن أن تكون إما بسبب عدم الاكتراث أو لأن مبدأً رفيع المستوى (على سبيل المثال أنظمة الشركات، القانون، القانون الأخلاقى العام) - ينظِّم العلاقات الاجتماعية ويطالب بأن يتلقى الجميع المعاملة نفسها أمام

القانون أو المبدأ. على سبيل المثال، فى الولايات المتحدة يمنع قانون منع الممارسات الخارجية الفاسدة المواطنين الأمريكيين من ممارسة الرشوة فى بلدان الرشوةُ فيها شائعة، وتمنع القوانين التجارية الخاصة بالمطلعين من الداخل أىَّ مشاركة خاصة فى المعلومات المتعلقة بالشركات.

ولا يعنى وجود توجه نحو الشمولية أن العاملين لهم توجهات غير اجتماعية، بل بالأحرى إن التبادلات لا تتم عن مقربة، أو أن العلاقات الاجتماعية بين الأطراف تُجَعَل خاضعة لمعيار أعلى من العلاقات، مثال المعاملة المتساوية. وحتى التبادلات التى تخلو من علاقة حميمة تعتبر اجتماعية لأنها تأخذ فى الحسبان أفعال الآخرين وتعتمد على ممارسات روتينية وتقاليد اجتماعية من أجل تنفيذ التبادلات.

وفى الأوضاع التى يوجد فيها توجه خصوصى، تؤخذ طبيعة العلاقة بين الأطراف فى الحسبان عندما تمارس هذه الأطراف التبادل. والمجتمعات ذات التوجهات الخصوصية تطلب أن يوجه الناشطون أنفسهم بطريقة تفضيلية تجاه الموجودين داخل هيكل العلاقات المتجذرين فيها، على سبيل المثال: عائلة أو جمعية مهنية أو مجموعة إثنية أو طبقة أو مجموعة طبقية، وأن يعاملوا الذين هم خارج ذلك الهيكل معاملة مختلفة (Parsons, 1951). ومن الأمثلة على ذلك المتطلب الخاص أن يعطى الشخص أفضلية لأفراد عائلته فى المجتمعات الصينية، أو أن يعطى الشركاء فى مشروع مشترك أفضلية بعضهم لبعض. وتكون الروابط "قوية" بمعنى أن الهويات الاجتماعية تفرض مطالب معينة على الناشطين (حتى لو كانوا لا يعرف بعضهم بعضًا بشكل جيد، أو لا يعرف بعضهم بعضًا بتاتًا). وفى ظروف الخصوصية يصبح "رأس المال الاجتماعى" مهمًا كوسيلة لتسهيل التبادل (Coleman, 1988)[١].

١- يلحظ بورتس وسنسبينر Portes & Sensenbrenner أن رأس المال الاجتماعى يمكن أن يسهل كلا الناشطين الذريعى والجوهرى (الذى يصفانه بكلمة **المبدئى**). فهما يدخلان **غرس القيم** كمصدر لرأس المال الاجتماعى "يركز على الجانب الأخلاقى للعمليات الاقتصادية التى تسترشد بقواعد القيم" (Portes & Sencenbrenner, 1993: 1323).

ومن البعدين يتولد جدول رباعى (الجدول رقم ١)، بحيث يشكل كل بند **نوعًا من التبادل مختلفًا اختلافًا نوعيًا**. وكل نوع من هذه الأنظمة هو مُنْشَأ نظرى مثل أى نموذج، بما فى ذلك النموذج الاقتصادى "للسوق الكامل،" مع عدم وجود تمثيل لوضع تبادل قائم على التجربة الحسية ضمن أنواع الأنظمة الافتراضية التى وضعناها. إلا أن العلماء قد لاحظوا أن العالمية الشمولية والذريعية ارتبطتا تاريخيًا بالغرب، وأن الخصوصية والعقلانية الجوهرية تمثلان الجذور التاريخية للرأسمالية فى شرق آسيا (Orrù, Biggart, & Hamilton, 1997)، ونحن طوال الوقت نورد أمثلة لتوضيح الطرق التى يميز نظام التصنيف فيها تمييزًا مفيدًا بين الأنواع المختلفة من مجالات التبادل.

ونعتقد أن التوسع فى عناصر أنظمة التبادل الأربعة يزودنا بتصور أكثر واقعية من نموذج واحد من الأسواق، مع السماح بحد معقول من الاقتصاد فى التنظير. واختبار أى مشروع للتصنيف - كما هو الحال بالنسبة لكل النماذج النظرية - هو مدى فائدته فى المساعدة على الفهم، وليس صحته من حيث التجربة الحسية.

أربعة أنظمة مختلفة للتبادل:

يوفِّر البعدان أربعة أنظمة تبادل (الشكل رقم ١). ويتخذ كل نظام **منطقًا اقتصاديًا** مميزًا له يدعم نوعًا نموذجيًا من الناشطين الاقتصاديين ومن التوجهات نحو العمل ومن العلاقات بين الناشطين (الجدول رقم ١). ونحن نفترض أن الناشط الاقتصادى يمكن أن يكون شخصًا مفردًا أو شركة فى كل نظام. فعلى سبيل المثال فى الولايات المتحدة الأمريكية الاستقلال الاقتصادى هو التوجه السائد لدى الأفراد والشركات (وتضمن الأنظمة استمرارية ذلك على مستوى الشركات، وفى بعض الأحيان على مستوى الأفراد)، أما فى الدول الاسكندنافية فإن التوجه الاقتصادى للأفراد والشركات يميل إلى نظام الشركات المساهمة، وهو نظام يتضمن بعض عناصر الرفاه الاجتماعى وعناصر التنظيم الجماعى. تعكس أنظمة التبادل نوعين مختلفين من المنطق الاقتصادى فى كل مجتمع، ويعمل ذلك المنطق على مستويات متعددة.

وكل عنصر (الجدول رقم ١) من الأنواع هو جزء من نموذج نظام اقتصادى كامل فى تصوره. ولذلك فهذه العناصر ليست وحدات تحليل، وإنما هى مكونات مفترضة لنظام فرضى. ويمكن معاملة كل عنصر على أنه فرضية أو أساس للسعى إلى التنوع له خلفية اقتصادية "حقيقية" (مثلما يستخدم افتراض سوق كلاسيكية محدثة كأساس للتعرف على حالات "عدم الاكتمال" أو أى افتراضات مفردة قد تكون "رخوة").

جدول رقم (١) أنظمة التبادل
(النشطاء والعمل)

عناصر النظام	نظام السعر	النظام الارتباطى	النظام الأخلاقى	النظام المجتمعى
تنظيم التبادل	سوق المزادات	شبكات عمودية وأفقية	تبادل منظم أخلاقيًا	اتحاد متشارك فى السلطة: أقارب أو مجموعة إثنية
أساس التوزيع	السعر الحالى	السعر الطويل المدى	الأقرب إلى القيمة: السعر العادل	التسعير التفضيلى المتضًّد
توجه النشاط	الكسب الفردى	الكسب المتبادل	قائم على مبادئ	قائم على القربى
الناشط الموعز	فرد مستقل أو مؤسسة مستقلة	فرد أو مؤسسة يعملان ضمن شبكة	فرد أو مؤسسة ملتزمان أخلاقيًا	عضو فى الجماعة
التوقع المتبادل	المصلحة الذاتية	المبادلة بالمثل	الخضوع للمعيار الأخلاقى	الخضوع لقواعد المجموعة
خرق قواعد النظام	علاقات اجتماعية	مصلحة ذاتية مستقلة	عدم اهتمام بالمعيار الأخلاقى	عدم ولاء
وضع قواعد للنظام	وضع قواعد شخصية أو قواعد "حقل الممارسة"	الارتباطات الاجتماعية	تنظيم الناشطين الملتزمين: طرف ثالث يقوم بالمصادقة	المجتمع: نظام المشاركة فى السلطة

نظام الأسعار فى التبادل:

فى نظام التبادل للسوق الحرة - كما صوره الاقتصاديون التقليديون المحدثون - والذى تتم ممارسته من خلال استخدام مزاد السوق: كسوق الأسهم أو الأماكن الأخرى حيث يتنافس أشخاص غرباء بصورة أساسية على الأسعار (أو على النوعية باعتبارها تقوم مقام السعر). ويدخل النشطاء الأسواق المبنية على الأسعار مفترضين أن دافع غيرهم من الناشطين، سواء أكانوا بائعين أم مشترين متنافسين، هو الحصول على أدنى سعر ممكن لسلعة مطلوبة. وفى أكثر الأمثلة نقاء يكون دافع النشاطات هو المصلحة الذاتية ولا تتأثر بالاعتبارات الاجتماعية أو الأخلاقية سوى المبدأ الأخلاقى الذى يخدم المصلحة الذاتية والذى يقوم على: "الطمع شىء خيِّر".

هذا النوع من الأسواق هو الأساس الفكرى والسياسى لأنظمة الاقتصاد التى تتبع الأسلوب الإنجليزى الأمريكى. وهناك افتراض أن نظامًا اقتصاديًا سينشأ من الأعمال المستقلة والأنانية التى يقوم بها الأفراد المستقلون الساعون إلى مكاسبهم الشخصية، وهو "اليد الخفية" التى افترضها آدم سميث Adam Smith (1976). وقد نجم هذا النوع من الأسواق عن التاريخ المؤسسى لأوروبا الغربية، حيث تطورت ظروف حاسمة كامنة وراءه، وبصورة خاصة النزعة الفردية والحكومة الديمقراطية ومجالات القطاع الخاص اللامركزية (Biggart & Hamilton 1992; Carruthers, 1996; Hirschman, 1977; Polany, 1957)

وتظهر الأبحاث القائمة على التجربة الحسية التى تُجرى على الأسواق أن المزادات - التى توصف بأنها "أنقى" الأسواق التى توجهه الأسعار - هى فى واقع الأمر أنواع مختلطة. فقد أظهرت دراسة تشارلز سميث Charles Smith لمزادات على السلع أن مزادات السمك الطازج والتحف القديمة والمواشى تعمل وفق قواعد للمشاركة متفق عليها. وكذلك أظهرت دراسة ميتشل أبو العافية Mitchel Abolafia (1997) للأسواق المالية فى الولايات المتحدة بتنوع هذا الطراز من الأسواق. فقد وجد أبو العافية أن أسواق السندات - حيث

الناشطون لا يرى بعضهم بعضًا فى العادة - تشابه بطرق مهمة النوع المثالى، لكن بورصات الأسهم والسلع تتأثر بقوة بالعلاقات والأعراف الاجتماعية.

والافتراض المنفعى وراء الأسواق الموجهة بالأسعار هو أن الخير الأعم لأكبر عدد من الناس سيتحقق حين يتمتع الناشطون - إما أفراد أو شركات تعتبر بحكم الأفراد - بالاستقلال الذاتى. والأطراف المُنَظِّمَة، كهيئة الأسهم والبورصة فى الولايات المتحدة الأمريكية وهيئة المنافسة فى المملكة المتحدة، موجودة لمنع الناشطين من تشكيل روابط اجتماعية ذات أهمية اقتصادية فى السوق. فالعلاقات الاجتماعية، مثل إيثار ذوى القربى والتبادل التجارى بين المطلعين من الداخل، تناقض منطق عدم انتفاء الطابع الشخصى، وهو منطق جوهرى بالنسبة للسوق، وهى (العلاقات الاجتماعية) تهدد الحركة الفعالة للسلع والأفراد وفقًا لمبادئ العرض والطلب.

نظام التبادل الارتباطى:

الاتحادات أو التحالفات بين الناشطين الاقتصاديين، الذين هم شركات فى كثير من الأحيان، هى "ترتيبات طوعية تتضمن تبادلاً طويل الأمد أو مشاركة أو تطويرًا مشتركًا لمنتجات وتقنيات جديدة" (Gulati, 1995: 619). ويمكن للتحالفات الاقتصادية أن تخفض التكاليف للحلفاء (Hennart, 1988) أو أن تتضمن كذلك مشاركة فى المهارات (Hamel, 1991; Kogut 1988) أو أن تحسِّن التَوَضُّع الإستراتيجى للفرقاء (Kogut 1988). والتحالفات الإستراتيجية بين مؤسسات متعددة الجنسيات وبين اتحادات الشركات التى ترعاها الحكومات هى أمثلة للتبادل المبنى على ارتباطات طويلة الأمد بين الناشطين. ويفترض الناشطون فى الأحلاف الاقتصادية أن الدعم المتبادل والمعاملة بالمثل - وليس المصلحة الذاتية المستقلة - ستنتج على المدى الطويل أفضل النتائج الاقتصادية للفرقاء. والتبادل الارتباطى - مثل نظام السعر فى التبادل - موجه نحو العقلانية الذريعية والحصول على أقصى حد من الربح، لكن النشطاء يعملون بالتنسيق مع واحد أو أكثر من الشركاء لتحقيق غايات اقتصادية.

أصبح المفكرون الغربيون مدركين لأهمية التبادل الارتباطى مع تطور الاقتصاديات الأسيوية - على سبيل المثال، دراسة جرلاتش (1992) Gerlach لمجموعات شركات الأعمال اليابانية ودراسة ردينج (1995) Redding للرأسمالية الصينية. ويستند التصنيف النوعى المُطَوَّر فى مقالة بويسوت وتشايلد Boisot and Child النقدية (١٩٨٨) وتوسيع اقتصاديات تكلفة التعاملات التجارية فى جزء منهما على عجز تلك النظرية عن تصور العلاقات الاقتصادية ذات الطبيعة المخصَّصة التى تتصف بها المجتمعات الصينية.

والمجتمعات الأسيوية لم تقم قط بتطوير الظروف المؤسسية - مثل النزعة الفردية الجامحة - والأنظمة القانونية التى تكمن وراء حقوق الملكية والعقود والتى تدعم أسواق الأفراد المستقلين. وإنما تفترض الأسواق الآسيوية وجود علاقات أو شبكات بين الناشطين الاقتصاديين، رغم أن خصائص العلاقات الشبكية وقاعدتها من الواجبات تختلف فيما بينها بدرجة ملموسة (Orrù et al, 1997). ويتنافس الناشطون فى شبكات الأعمال بناء على السعر، ولكن ليس بصفتهم أفرادًا، بل يتنافسون كشركاء أو حلفاء فى تنافس مع النشطاء الآخرين الذين يمكن أيضًا أن يتنظموا ضمن شبكات أو شراكات.

الشبكات العمودية مثل التشايبول (التكتل التجارى المختلط) الكورى، بما فيها سامسونج (Biggerrt, 1998) و"المجموعات المستقلة" اليابانية مثل شركة تويوتا للسيارات، هما مثالان على الشبكات العمودية التى يقوم فيها النشطاء الاقتصاديون الأقوياء بالتحكم فى شبكات من الشركات الأصغر (Gerlach, 1992). وتنزع الشبكات الأفقية إلى الربط بين الناشطين المستقلين، بما فى ذلك الأفراد والأسر والشركات، فى ترتيبات تجارية ذات فائدة متبادلة. وفى أحيان كثيرة، تُبْنى الشبكات الأفقية على هوية مشتركة، كالهوية الإثنية (Hamilton 1997) أو الدين (Uzzi, 1997)، أو قد تنظم النشطاء المستقلين الذين هم أعضاء فى القطاع الصناعى (Piore & Sabel, 1984; Saxanian, 1994). وفى بعض الحالات، تكون التحالفات القائمة على الروابط الإثنية أو الثقافية أنواعًا

مختلطة وتدخل نوعًا ما فيما نسميه **التبادلات المجتمعية**، حيث تكون للعلاقات الاجتماعية قيمة تحدد شكل العلاقة الاقتصادية.

بينما تعتبر أنظمة التبادل القائمة على الأسعار والارتباطية متوافقة مع العقلانية الذريعية، هناك نوعان آخران من أنظمة التبادل - النظامين الأخلاقى والمجتمعى - لا يتوافقان معها. ونحن لا نتفق مع وجهة نظر بيكيرت Beckert (1996) القائلة إن الناشطين فى المجتمعات الحديثة لا يرتقون فوق مصالحهم الاقتصادية طوعًا لكى يتصرفوا وفق معتقدات يعتقدون بها بحكم القواعد السائدة. فبيكيرت يؤكد أن "هذا لا يمكن توقعه فى المجتمعات الحديثة بسبب اتخاذ التوجه السلوكى الذريعى صفة مؤسسية، وبسبب الآليات المنهجية التى لا تشجع الانحرافات عن العقلانية الذريعية فى سياق السوق (Beckert, 1996; 818).

ويقبل بيكارت وآخرون ما يعتبر الآن فى كثير من الأحيان حقيقة بدهية مبنية على قراءة جزئية لما كتبه بولانى Polanyi. فبولانى يعتقد أن "جميع الأنظمة الاقتصادية المعروفة لنا حتى نهاية النظام الإقطاعى فى أوروبا تم تنظيمها على أساس مبادئ التبادلية أو الاقتصاد الأسرى أو إعادة التوزيع أو مزيج من هذه الأمور الثلاثة (١٩٢٧: ٥٤-٥٥). هذه الأنظمة لم تؤسس على مبدأ الربح، بل على مبدأ "القانون والعادة، والسحر والدين". ويقول بولانى إن التوجه الذرائعى لم يأخذ بالسيطرة على كلا الجانبين الاقتصاد والمجتمع إلا بعد ظهور "نمط السوق.

لكن بولانى يؤكد أيضًا، ونحن نتفق مع ما فى ذلك من أن كل أشكال العمل الاقتصادى يمكنها فى كثير من الأحيان أن تتعايش أو تتضافر فى كل المجتمعات (Smelser& Swedberg, 1994). وبالتأكيد، فإن الباحثين **بافتراضهم** غلبة العقلانية الذريعية وانتشارها قد يغفلون عن أنواع من العمل الاقتصادى العقلانى غير العقلانية الذريعية فى علاقات الناشطين الاقتصاديين، سواء كانوا أفرادًا أو شركات أو صناعات. وهناك أدلة كثيرة بأن الناشطين الحديثين يستخدمون العقلانية الجوهرية وليس العقلانية الذريعية فى بعض التعاملات التجارية، وأن هذه التعاملات ليست مجرد أشكال ناقصة أو تصانيف متخلفة أو مؤسسات عابرة.

النظام الأخلاقى فى التبادل:

هناك فى أساس مجالات التبادل الأخلاقى[1] اعتقاد بخير جوهرى أو بإحدى القيم الجوهرية، كالعدالة فى التوزيع (Shanahan & Tuma,1994) أو النزعة البيئية (Berger, 1994) أو المعتقدات الدينية (Wuthnow, 1985; Biggart, 1994). وحتى القيم الكريهة، كالاعتقاد بالتفوق الإثنى، يمكن أن تصيغ شكل التبادل. والناشطون عقلانيون ولكن فقط إلى الحد الذى تكون فيه أعمالهم موجهة نحو إحلال إحدى القيم فى مكانها أو بمقدار ما تلتزم أفعالهم العقلانية جوهريًا بنظام أخلاقى. وأمثلة السلوك الاقتصادى التى تتخذ شكلاً أخلاقيًا موجودة فى التبادلات بين الشركات الكبرى فى الاقتصاد العالمى، وكذلك بين الأفراد ضمن مجتمع محلى.

ومن الأمثلة الحديثة لإعطاء طابع مؤسسى لأنظمة التبادل ذات القاعدة الأخلاقية أنظمة السلوك التى تتبناها الشركات طوعيًا وتنظم معايير العمل فى التجارة العالمية. فالتقارير عن استغلال شركات مثل Nike نايكى وديزنى Disney أدت إلى تأسيس معيار دولى للمساءلة الاجتماعية SA 8000 الذى بموجبه تخضع ممارسات التوظيف والعمل من قبل الشركات إلى المراجعة من قبل مقيِّمين مستقلين (Crowle, 1998). ويتفق الملتزمون بنظام السلوك على عدم السماح باستخدام الأطفال الذين تقل أعمارهم عن ١٥ سنة، وعدم استخدام عمال بالإجبار، ودفع أجور كافية لتغطية الاحتياجات الأساسية وعدم الاكتفاء بالحد الأدنى القانونى من الأجر. ويتفق كبار تجار التجزئة الملتزمين بالمعايير على عدم الشراء إلا من المصنعين الذين يطبقون المعيار SA 8000 وليس من الذين يبيعون بأقل الأسعار. ويذكر تسوجاس (1998) Tsogas أن شركة التجزئة سى أند

١- جميع أنواع التبادل التى نصفها لها بالتأكيد أبعاد أخلاقية، لكن العقلانية الجوهرية تعطى القيم العامل الأساسى الموجِّه للعمل، فيما تعطى العقلانية الذريعية الأولوية للطرق العقلانية التى يمكن أن ينتج عنها خير أخلاقى (النفعية مثلاً) كما يوجد أيضًا تراث من النقد الأخلاقى للسوق، يعرف باسم الاقتصاد الأخلاقى. ارجع إلى لاى (1997) Lie للاطلاع على نظرة عامة لهذه المناقشة.

إيه C&A وهى شركة أوروبية قامت بتأسيس شركة تابعة لمراقبة المتعاقدين من الباطن بالنسبة لنظام السلوك لدى الشركة وأوقفت التعامل مع تسعة عشر موردًا خلال فترة ثمانية عشر شهرًا بعد انتهاكاتهم للنظام.

وتقتصر صناديق الاستثمار المسؤولة اجتماعيًا فى شراء الأسهم وبيعها على الشركات التى تلتزم بقيم أخلاقية من مختلف الأنواع، بما فى ذلك منع إجراء التجارب على الحيوانات ودعم العمال المنظمين فى نقابات، ومعايير البيع وخلو منتجاتهم من الكائنات الحية المعدَّلة وراثيًا. على سبيل المثال، يستثمر صندوق البدائل الجديدة The New Alternatives Fund (NALFX) أمواله فى شركات تسعى إلى مصادر بديلة للطاقة، ويشترى صندوق مايرز برايد فاليو The Meyers Pride Value Fund (MYPVV) أسهمًا فى شركات لها سياسات تقدمية بالنسبة للشاذين جنسيًا من الرجال والنساء. وهذان الصندوقان ملتزمان بالمتاجرة فى أسهم شركات لتحقيق أفضل عوائد تتماشى مع قيمهما الضمنية.

وزيادة الطلب على التبادل التجارى المسؤول اجتماعيًا أدت إلى ظهور منظمات رقابية (طرف ثالث يقوم بالمصادقة) مهمتها التحكيم فيما يتعلق بالالتزام بالمعايير المستخدمة فى إنتاج السلع والخدمات التى تزعم أنها تتخذ موقفًا أخلاقيًا. ومثال على ذلك ظهور منظمات هدفها المصادقة على الأشجار المقطوعة بطريقة تعزيزية، أى الأخشاب التى تؤخذ من غابات تتم فيها المحافظة على صحة النظام البيئى للغابة، وذلك لا يشمل منح الأشجار حياة جديدة فحسب، وإنما حماية الحياة البرية ومستجمعات الأمطار أيضًا. وهناك على الأقل أربع منظمات تنشط على مستوى العالم كطرف ثالث يقوم بالمصادقة، اثنتان منهما فى الولايات المتحدة: "المصادقة العلمية" Scientific Certification و"الأخشاب الذكية" Smart Wood، واثنتان فى المملكة المتحدة: إس سى جى SCG وودمارك Woodmark. وبعض كبار تجار التجزئة والصناعيين - بما فيهم هوم ديبوت Home Depot وسميث وهوكن Smith and Hawken - وافقوا على عدم المتاجرة إلا فى الخشب الأخضر المصادق عليه.

وتعتبر نظم العملات المحلية فى كثير من الأحيان مجالات للتبادل الأخلاقى. وفى المملكة المتحدة، تقول التقارير عن أنظمة التبادل التجارى المحلية Local Exchange Trading Systems – التى يتبادل فيها المشترون والبائعون السلع والخدمات فى وحدات محلية من غير استخدام العملة المعدنية أو الورقية وبدون فوائد على الديون – إنها تساهم إيجابيًا فى التماسك الاجتماعى وإعادة توزيع الدخل (Williams, 1996). ويقوم أعضاء هذه المنظمة المهتمون بإعادة التوزيع بالشراء من مجموعات أكثر فقرًا ويستخدمون التمييز الإيجابى حين يحاسبون الأشخاص الأقل حظًا (Lang, 1994). وتجمع هذه الأنظمة عناصر نظام تبادل أخلاقى فى اهتمامها بالرفاه الاجتماعى، ولكن كونها تعطى أفضلية للمتاجرين من أعضائها يعنى أن لديها أيضًا عناصر من النوع الرابع – نظام التبادل المجتمعى.

وقد كانت مجالات التبادل القائم على مبادئ أخلاقية شائعة فى الغرب قبل العصر الحديث، حيث كانت القيم الدينية منتشرة فى جميع مجالات الحياة، بما فيها الجانب الاقتصادى. فالأفكار المبنية على القيم، مثل فكرة السعر "العادل"، الذى يأخذ بالاعتبار القيمة الأخلاقية للمشاركين والمنتجات أو الخدمات، كانت مألوفة فى العصور الوسطى (de Roover, 1974). وتطلبت أخلاقيات مجموعة الكويكرز الدينية من جميع بائعى التجزئة بيع البضائع بأسعار محددة للجميع، بدل المساومة التى كانت هى الممارسة السائدة. "وكان إصرار الكويكرز على بيع شىء معين بالسعر نفسه لكل الزبائن بغض النظر عن طبقتهم الاجتماعية، مبنيًا على تأكيدهم الدينى بأن فطرة الله موجودة لدى جميع الناس" (Kent, 1983: 18-19). إن أخلاقيات العقيدة والمسؤولية غير مستغربة فى عالم طبعت فيه الأفكار الدينية بطابعها العمل الاجتماعى بجميع أنواعه، بما فى ذلك التبادل[1].

١– من الممكن تغيير سعر "عادل" بحيث يعكس ثروة المشترى – مثلاً سعر أعلى للأثرياء – فى حين أن السعر "الثابت" يعطى للجميع. وكلاهما انعكاس لمبادئ أخلاقية. فى حين أن المساومة هى آلية تحديد الأسعار فى أسواق المزادات اليوم، من اللافت للانتباه أن الأسعار الثابتة أصبحت هى السائدة فى معظم تجارة التجزئة.

لكن الأخلاق لا تزال تعثر على مكان لها فى الحياة الاقتصادية المعاصرة، من خلال عمليات حظر وتقييد المتاجرة بالجنس وبيع البالغين كأرقاء وعمالة الأطفال وبيع الأصوات والنفوذ السياسى وبعض الحيوانات بقصد الاستهلاك، والمتاجرة بالأعضاء البشرية البيولوجية - أى ما يسميه والتزر Walzer (1983) **التبادلات الممنوعة**. وحتى حين يكون التبادل مسموحًا به فإن الحركة البيئية وغيرها من الحركات السياسية حققت نجاحات مهمة فى الحد من التبادل السلعى القائم على السعر فى الكثير من المواطن، وفى إيجاد دعم للتبادل المحدد أخلاقيًا.

ويمكن أيضًا العثور على توجه أخلاقى فى مجتمع الأعمال البنكية الإسلامية، التى لا بد لها من مراعاة أوامر القرآن الكريم التى تنهى عن دفعات الفائدة. وتوفر البنوك الإسلامية منتجات لا تنطوى على الاستثمار فى الخدمات المالية التقليدية (أى الغربية)، لأن أخذ الفائدة يعتبر من الربا. وتمنع الشريعة الإسلامية أيضًا الاستثمار فى الكحول والتبغ والقمار والمواد الفاضحة جنسيًا ومنتجات لحم الخنزير.

والأعمال البنكية الإسلامية ظاهرة حديثة نسبيًا، بدأت مع ظهور البنوك فى المملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة فى منتصف السبعينيات من القرن العشرين (Tran, 2002). وتوسعت هذه الأعمال بسرعة، فمن المقدر أن البنوك الإسلامية تخدم اليوم قرابة ١,٢ مليار من المسلمين، وهى تدير ١٨٠ مليار دولار (BBC, 2000). وقبل فترة قريبة جدًا، أنشئ سوق مالى إسلامى دولى (IIFM) فى البحرين للتعامل بالمنتجات التى تلتزم بالشريعة. كما بدأ عدد صغير من البنوك الغربية فى تقديم خدمات تلتزم بالشريعة، ويقال إن المصادقة الأخلاقية للمنتجات المالية الإسلامية قد تلقى إقبالاً أكبر (Tran, 2002).

النظام المجتمعى للتبادل:

عندما يحدث التبادل بين فريقين يتصفان بعلاقات خاصة - على سبيل المثال علاقات القرابة أوالروابط الإثنية أو العضوية المشتركة فى نظام اجتماعى - فإن طبيعة تلك العلاقة قد تنعكس على التبادل. والأساس الجوهرى للعلاقة - بر

الأبناء بآبائهم، والنسب أو القرابة، واشتراكية السلطة - ستؤثر فى شروط التبادل، بما فى ذلك ما إذا كان التبادل سيحدث والسعر سيحدد. وعلى الرغم من أن كلا العلاقتين المجتمعية والارتباطية مبنيٌّ على أساس مخصِّص - وهو إعطاء اعتبار خاص للشركاء فى معاملتهم - فإن "العلاقات المجتمعية تنطوى دائمًا على شعور بالانتماء المشترك، فى حين تتعلق العلاقات الارتباطية بالموافقة العقلانية، التى عادة تدخل فيها المصالح" (Swedbeng, 1998:33).

والعلاقات المجتمعية هى التى فيها يشترك العاملون بهوية ضمن مجتمع أو يكون لديهم أساس ما لرابطة مشتركة. ويمكن أن يحدث التبادل المجتمعى بين أشخاص يرتبطون برابطة مثل الصداقة أو انتمائهم معًا كخريجين من مؤسسة تعليمية واحدة أو الهوية المهنية أو الإقليمية التى تنزع إلى دعم توجه يميز بين أعضاء الجماعة والآخرين (Schluchter, 1981; Weber 1978)، وهذا ما يسميه آوتشى Ouchi(1980) وبويسوت وتشايلد Boisot and Child (1988) **العشيرة**. فأعضاء المجموعة يتمتعون بمعاملة تفضيلية، فى حين يعامَلون معاملة أقل لطفًا أو يُرفض التبادل معهم كليًا. وفى كثير من الأحيان تكون هذه الأسس التى يتم التبادل عليها من وحى القواعد العرفية للمشاركة والتوزيع التى تأسست داخل الجماعة. وقواعد الأسس التوزيعية هذه متجذرة فى عقلانية جوهرية تشكل أساس العلاقات بين الأطراف (مثل علاقات المساواة بين الزملاء، والمعاملة الطيبة لكبار أعضاء العائلة، والإخلاص للأمة).

تحاول بعض الجماعات الدينية المعاصرة رفع التبادل بين أعضائها إلى أقصى مستوى ممكن، للمساعدة فى تعزيز الحيوية الاقتصادية للجماعة. وتنظِّم جماعات الأخوة الإجرامية مثل المافيا الصقلية وجماعة الترياد الصينية Chinese Triads وعصابات المافيا الروسية بقوة وحزم علاقات التبادل وشروطه، وتميز بين أعضاء الجماعة والأشخاص خارجها. وفى روسيا تشوه المافيا محاولات إنشاء سوق قائم على السعر وقامت بصفقات التبادل بين المجموعات الإجرامية المماثلة لها (Castells, 1998) وتقوم بتأسيس روابط شبكية مع مجموعات إجرامية أخرى.

وفى حالات كثيرة، يكون التبادل المجتمعى تبادلاً للسلع، أو مقايضة، ومثال ذلك المبادلة بالموظفين أو بالخدمات المهنية. وفى الواقع، تحاول حكومة الولايات المتحدة أن تصنف "اللباقة المهنية" التى يمارسها العاملون فى مهنة الطب على أنها غش فى الحالات التى "يعالج الأطباء فيها الأطباء الآخرين وعائلاتهم مجاناً، أو يقدمون خدمات مخفضة عن طريق إعفاء زملائهم من المشاركة فى دفعات التأمين الصحى" (Jeffrey 1999: B4).

وفى كثير من الأحيان يتم الجمع فى الممارسة العملية بين العلاقات المجتمعية والارتباطية رغم تميزهما من الناحية التحليلية. فعلى سبيل المثال إذا العلاقات الارتباطية بين حلفاء استراتيجيين بقيت مستمرة لوقت طويل، ففى كثير من الأحيان تبدأ العلاقات الوجدانية تغير الأسس الذريعية للعلاقة الأساسية (Weber, 1978). وبالمقابل لن يمكن أن "تستغل" العلاقات المجتمعية مثل القرابة وروابط الخريجين كأساس لعلاقات اقتصادية ارتباطية، وهى علاقات لاحظ بيجارت Biggart (1979) أنها شائعة فى البيع المباشر.

وعلى نهج مماثل استخدم داس وتِنج Das & Teng (2000) مؤخرًا نظرية التبادل الاجتماعى للنظر فى الكيفية التى يمكن بها السيطرة على مجموعات التحالفات من أمثال اتحادات شركات البحث والتطوير من خلال تشجيع التبادلية المعممة. وتطور مجموعات التحالفات ضمن شروطها **ثقافات تعاونية عريضة** وتضع عقوبات اجتماعية للحماية من المصلحة الفردية الذريعية.

ومن أنظمة التبادل "البديلة" الموثقة على أفضل نحو شركة موندراجون التعاونية Mondragon Co-operative Corporatrion، التى هى مثال ممتاز على نظام التبادل المبنى على كلا الأساسين المجتمعى والارتباطى. وموندراجون التعاونية هى الشركة المظلة لجمعيات تعاونية فى منطقة الباسك فى شمال إسبانيا حيث "إمكانية العمل الارتباطى واضحة أكثر منها فى أى مكان آخر، " حسب قول كوك ومورجان Cooke & Morgan (1998: 174).

وتقوم موندراجون التعاونية بإيجاد بنية حاكمة مركزية للتعاونيات، لكن هناك

توازنًا بين السيطرة المركزية والمبادرة المحلية للتعاونيات المستقلة. وتوقع جميع التعاونيات "عقد ارتباط، " يتضمن مادة حول العلاقات بين الجماعات:

على التعاونيات المترابطة أن تحترم مبدأ الولاء ضمن المجموعة والمساعدة المتبادلة حين وضع خطط للمستقبل تتعلق بالإنتاج، واختيار الموظفين، وإقامة روابط تجارية بين التعاونيات، والجهات التى ترسل الطلبات إليها، وغير ذلك من أوجه عملها التجارى التى من خلالها يمكن للتعاونيات الأخرى المرتبطة مع (تعاونية القروض) كاجا لابورال Caja Laboral أن تستفيد دون أن يؤثر ذلك فى استقلالية الفائدة للتعاونية نفسها. (هذه المادة منقولة عن: (Campbell, Keen, Norman, & Oakshott, 1977:60).

وبينما يتطلب عقد الارتباط عدم تنافس التعاونية مع أحد أعضاء المجموعة الحاليين، فإن لكل تعاونية حرة الحق فى الشراء وبيع منتجاتها حيث تشاء، وليس هناك إجبار على الحصول على المنتجات من أعضاء آخرين فى المجموعة. فشركة موندراجون التعاونية تعتقد أن ذلك يؤدى إلى انتشار روح الحماية مع زيادة فى التكلفة وانخفاض فى النوعية (Cooke & Morgan, 1998).

من الواضح أن الشكل التنظيمى لنظام التبادل الإقليمى هو شكل ارتباطى ولكن من الواضح بشكل مساوٍ أنه متأصل مع العلاقات الاجتماعية داخل المجتمع المحلى. ويلحظ الذين درسوا نظام موندراجون الاقتصادى أنه جزء من التاريخ والجغرافيا وهوية المجتمع والتضامن الإثنى فى منطقة الباسك (Bradley & Gelb, 1983; Campbell et al., 1977; Kasmir, 1996; Thomas & Logan ،1982; Whyte & Whyte, 1988).

منطقيات التبادل:

تمثل هذه الأنظمة الأربعة توجهات مختلفة نوعيًا نحو التبادل الاقتصادى، باستخدام أبعاد نظرية مستمدة من الأبحاث والملاحظة فى البلدان الغربية وغيرها من البلدان. وكل نظام للتبادل قدرناه استقرائيًا بشكل عالمًا افتراضيًا يعج بالنشطاء الاقتصاديين المختلفين الذين تحفزهم التجارة بصورة متفاوتة.

وفى كل نظام يختلف منطق التبادل نوعيًا، كما تختلف الافتراضات حول الأطراف التى يجب على المرء التقايض معها، بالإضافة إلى قواعد وأعراف التبادل. ومن الطبيعى أن يتوقع المرء أن تختلف بنية التقايض - بما فى ذلك وجود الشبكات وبنيتها - اختلافًا كبيرًا فى كل من أنظمة التبادل.

على سبيل المثال، فى مجال للتبادل الذى يعتمد على السعر - أى أحد الأسواق - يفترض الناشطون أن الأشخاص الذين يقابلونهم مدفوعون بمصالحهم الذاتية، وأن السعر وليس العلاقات الاجتماعية أو المعتقدات الشخصية، هو الذى يقرر عروض الشراء والبيع. وعندما لا يتصرف الناشطون فى السوق على هذا النحو - على سبيل المثال بمحاباة الآخرين أو ممارسة اعتبارات غير سعرية - فإن هذا يعد خرقًا لقواعد السوق. وفى الحالات المتطرفة يمكن أن يتعرضوا لعقوبات لقيامهم بالتواطؤ أو التجارة الداخلية أو التمييز السعرى. وخرق هذه القاعدة كان أساس فضائح الاستثمار فى أمريكا فى أوائل القرن الحادى والعشرين.

وفى مجالات التبادل القائمة على قواعد أخلاقية، فإن أطراف التبادل يمكن أيضًا أن يكونوا غرباء. لكن تكون قيمة جوهرية - وليس السعر وحده - عاملاً مقررًا فى التبادل السلعى. فتبادل السلع يتم حين تلبى معايير لإنتاجها أو استخدامها، وأى تكاليف إضافية تنشأ عن تلبية هذه المعايير يتحملها طرفا التبادل. ويكون السعر منصفًا أو عادلاً، لكنه ليس بالضرورة أقل سعر ممكن لبضاعة أو خدمة مماثلة. وفى السنوات القليلة الماضية، ظهر عدد من منظمات "التجارة المنصفة". وهى إما منظمات تجار أو أطراف تقوم بالمصادقة (مثل مؤسسة التجارة المنصفة فى المملكة المتحدة) وتضمن أن يتلقى المنتجون المحليون للسلع أو المنتجات الزراعية - مثل البن والسكر والموز والقطن - مبلغًا منصفًا من البيع اللاحق لبضاعتهم.

وعلى النقيض من مجالات التبادل القائمة على السعر وعلى القواعد الأخلاقية، من المتوقع أن تلعب العلاقات الاجتماعية دورًا فى التبادل التجارى فى

نظامى التبادل الارتباطى والمجتمعى. والناشطون الذين لا يأخذون بعين الاعتبار العلاقات الاجتماعية بين الشركاء فى التعامل يخرقون قواعد نظام التبادل. ويوحى هذا التصنيف أن شركاء التبادل فى أحد الأنظمة قد يمنعون من المشاركة فى نظام آخر، فالتجارة الداخلية طبيعية عند الجماعات التجارية والتحالفات الإستراتيجية والشبكات العائلية. والإخفاق فى محاباة الأصدقاء والحلفاء يعتبر خرقًا للقواعد.

ينتج عن كل من هذه الأنظمة منطقيًا بنى من التنظيم الاقتصادى شديدة الاختلاف. ففى أكثر الحالات نقاءً يؤدى نظام التبادل القائم على السعر إلى سوق مزادات، حيث لا يكون هناك اعتبار للعلاقات الاجتماعية فى المزاودة والأسعار النهائية. وفى نظام تبادل بين التحالفات، يُتَوَقَّع - حسب طبيعة التحالفات - أن تتطور مع مرور الزمن علاقات مستقرة ثنائية أو متعددة الأطراف، بما فى ذلك الشبكات الأفقية والعمودية. وسيوجد تنافس على الأسعار فى هذا النظام، ولكن بين التحالفات التى تقوم بالمتاجرة، وليس بين ناشطين أفراد أو شركات.

وقد يبدو نظام التبادل القائم على مبادئ أخلاقية كأنه سوق مزادات يدخل فيه أشخاص غرباء فى عمليات تبادل. ولكن بدلاً من أن يكون التوزيع قائمًا على السعر وحده، فإن المتاجرة بسلعة ذات قيمة تتحدد بدرجة من الالتزام بالأساس الأخلاقى للنظام، وربما ينتظم ذلك بنوع من مراقبة الذات أو عن طريق طرف ثالث محكِّم من خارج عملية التبادل. وقد نشأت أطراف ثالثة تقوم بالمصادقة فى عدد من الصناعات للقيام بهذه المهمة.

ويتم التبادل المجتمعى ضمن حدود المجموعة وفق قواعد مشتركة، مبنية إما على تعاليم دينية أو عهد بالولاء أو الهوية القومية أو قواعد مهنية أو روابط الدم. وقد يحدث تبادل مع أشخاص من الخارج ولكن بشروط مختلفة. ويتوقع المرء أن تقوم سلطات المجموعة - مثل الكبار فى السن أو القادة المهنيين أو هيئات السلطة المشتركة - بتقنين التبادلات المجتمعية. وعلى سبيل المثال أسس

الاتحاد الطبى الأمريكى قواعد تستند إلى التشارك فى العلاقات بين الأعضاء الذين يقومون فى كثير من الحالات بإحالة المرضى إلى بعضهم البعض.

من الواضح أن أنواع التبادل لا تمثل فقط هياكل منظمة مختلفة محتملة للعمل الاقتصادى ونشطاء تحفزهم دوافع مختلفة، بل تمثل أيضًا عوالم ثقافية شديدة الاختلاف. من الناحية المنطقية فإن الثقافة الاقتصادية الذريعية والفردية للنظام الذى توجهه الأسعار هى نقيض التبادل المبنى على القيم بين الحلفاء الإستراتيجيين والتبادل الارتباطى.

وأنظمة التبادل الحقيقية، خلافًا لتلك التى وصفناها فى إطارنا التحليلى، هى أنواع مختلطة، بما فيها الأنظمة التى استخدمناها كأمثلة توضيحية. فالمتوقع فى الأمثلة التاريخية هو أن تحتوى عناصر من أكثر من نظام. على سبيل المثال، كما سبق أن أوحينا، تمزج مجموعات الأعمال التجارية الآسيوية عناصر من التبادل المجتمعى والارتباطى، مع إعطاء وصف أفضل للمجموعات اليابانية بأن لديها تبادلاً ارتباطيًا مع عناصر من النزعة المجتمعية (Gerlach, 1992). وللشبكات العائلية الصينية بأنها تخضع أكثر للتأثيرات من العناصر المجتمعية، مثل القرابة (Hamilton, 1997). لكن جمعيات الأسواق الغربية المبنية على الاعتقاد بأهمية التبادل الذى توجهه الأسعار تفرض قيودًا على السكان وتفرض نشاطًا آخر ضارًا بالبيئة، ولذلك تدخل عناصر أخلاقية كما تدخل بصورة متزايدة تحالفات.

مناقشة وخاتمة:

فى تصنيف أنظمة التبادل نحن نتبع دعوة Layder إلى "تصنيفات نوعية بنيوية أو نُظُمِيَّة" علاوة على "التصنيفات النوعية النشاطية أو السلوكية" - حيث تهتم الأخيرة بصورة أساسية بالمعنى الشخصى والتحفيز والمواقف. "وأهمية التصنيفات النوعية النُظُمِيَّة أو البنيوية أنها تهتم برسم خلفيات السلوك وسياقاته، وبذلك توفر المتطلبات الضرورية للتفسيرات الأكثر شمولاً وقوة للحياة

الاجتماعية (Layder, 1998:74)، أى السياق الذى تتم فيه تجربة النزعة الشخصية وتطبيقها.

إننا ندافع عن قيمة خطة تصنيف لأنظمة التبادل - "نموذج فكرى يجمع الأفكار والأدلة ضمن إطار تحليلى" (Martindale, 1981: 54). ونود أن توفر هذه الخطة قاعدة فكرية لتحليل علاقات التبادل، وهذا التصنيف لا يكون تبسيطًا مفرطًا باختصار جميع التبادل بحيث تصبح تنوعات لنموذج واحد، كما أنه لا يعامل جميع أنظمة التبادل على أنها أحداث تاريخية فريدة. وكما يلحظ تيرياكيان" Tiryakian الوظائف المنهجية للتصنيف النوعى وأهميته هى فى الأساس مزدوجة: **الترميز والتنبؤ**" (١٩٦٨: ١٧٨).

وفى بضع حالات مدرجة أدناه سنذكر ملاحظات باحثى التنظيم ونبين كيف تجد مكانها فى التصنيف النوعى لاقتراح أن التصنيف يوفر طريقة لربط أعمال لم تُربط من قبل. ونحن نعتقد أن هذا يوفر إمكانية توليد إدراكات نظرية جديدة ومراكمة ما نفهمه عن الشراة والأسواق بطرق جديدة، دون الخوض فى افتراضات غير واقعية حول طبيعة علاقات التبادل فى السوق أو عقلانية الناشطين.

وضوح المفاهيم:

إن الإهمال المتبادل من قبل علماء الاقتصاد ومنظرى الشبكات الاقتصادية وثقافة التنظيم الاقتصادى ناشئ جزئيًا من مسائل اهتمام مختلفة، ولكنه ناشئ أيضًا من طرق مختلفة فى تصور ما يتكون السوق منه. بالنسبة لستيجلر Stigler (1968)، السوق هو مجموعة من الظروف، فى حين أنه بالنسبة إلى أبى العافية Abolafia (1997) مجتمع أخلاقى. ويوفر هذا التصنيف النوعى نوذجًا مفيدًا يرسم الخطوط حول أشكال سلوك التبادل وتنظيماته المختلفة والمترابطة فى الوقت نفسه، ويجهض المناقشات العقيمة حول ما يتكون السوق منه "حقًا". ومن أجل مزيد من الثقة فى النموذج سنعامل كل عنصر على أنه فرضية خاضعة للإثبات أو المراجعة أو النفى.

تعقد المفاهيم:

إن كل نوع من أنظمة التبادل يمثل عالمًا اجتماعيًا يضم عناصر مفترضة متسقة على نحو متبادل ويفترض علاقات ومعان متلاحمة داخليًا - وهذا ما أسماه ماكس وبَر الصلات الاختيارية (Howe, 1978). فبينما يمكن اعتبار كل عنصر من عناصر التبادل في السوق متغيرًا، فإن الرابطة بين العناصر يمكن أن تكون موضع استقصاء أيضًا. لذلك فإن النموذج يسمح بالبحث فى تكاملات عوامل السوق (Milgrom & Roberts, 1992)، والعقم المحتمل للتصدير المجزأ لبعض العناصر المختارة إلى أنظمة تبادل مختلفة في جوهرها، مثل الدول التى دخلت حديثًا فى نظام السوق (Stark & Brunt, 1998).

وتدعونا الأنواع كلاً على حدة للنظر فى الطبيعة النظمية لأنظمة الاقتصاد المختلفة، لذلك فإن النظام يسمح بالبحث فى تكاملات عناصر السوق. على سبيل المثال، هناك من يروج لفرض معايير حكم الشركات الغربية (European Bank for Reconstruction & Development, 2002) وكذلك إزالة "شبكة المشاريع الاشتراكية" (Bernstam & Rabushka) فى روسيا. ويبين إطارنا الصعوبات المتأصلة فى مثل هذا التفكير، لأن أنظمة التبادل بُنِيَت تاريخيًا على أنواع شديدة الاختلاف من منطق العمل والعلاقات الاجتماعية. وقد بين البحث المبنى على التجربة الحسية بصورة متكررة عدم الاستقلال فى مسار مثل هذه العمليات الانتقالية (Stark, 1996). ويعلق أوبرشال Oberschall حول التغيرات فى الصين أنه:

> فى غياب المساءلة السياسية والاكتفاء بخضوع سطحى لنظام السوق، تزدهر أحوال الوسطاء والمتلاعبين من خلال الفساد، الذى يدان باستمرار، ومع ذلك لن يتقلص قبل أن يتم إدخال اقتصاد السوق بشكل أشمل (١٩٩٦: ١٠٣٤).

وقد أثبت البحث مؤخرًا فى جمهورية تترستان استمرار اعتماد المشاريع التى كانت ملكًا للدولة على الروابط التاريخية:

> وُضِعت إستراتيجية الإصلاح بعد عام ١٩٩٢ لتقوم بصورة أساسية بإزالة الروابط

التاريخية وإتاحة المجال لإيجاد روابط مولَّدَة (حديثًا) وفق أسلوب "الانفجار الكبير" للسوق الحرة. ويبدو أن وضع تركيز أكبر مما ينبغى على قوة علاقات رأس المال وقوى السوق لتغيير المجتمع والاقتصاد الروسيين كان معناه أن القوى المؤسسية التى تحكم السوق (وخاصة الروابط التاريخية) تم تجاهلها (McCann, 2002: 10).

تحليل التباين:

مثل جميع النماذج – بما فيها نماذج القياس الاقتصادى – تمثل الأنواع المثالية أساسًا لمقارنة الأمثلة الملموسة حسيًا من ظاهرة ما مع قاعدة أساسية. وحين يسأل منظرو التنظيم عن مدى "بيروقراطية" مؤسسة معينة، فإنهم يعنون ضمنًا أنهم يقارنونها ببيروقراطية من نوع مثالى، ويسعون إلى قياس التزامها أو اختلافها عن النموذج المتخذ كقاعدة. ويتيح لنا تصنيف أنظمة التبادل صياغة مقاييس لكل من الأنواع ثم طرح أسئلة مثل "ما مدى العنصر المجتمعى أو عنصر المصلحة الذاتية فى التبادل بين شركات يوجد تداخل بين مجالس إدارتها، أو فى المجتمعات التى تحتوى على نواد اجتماعية للنخبة؟" (Mizruchi,1996).

التحليل الديناميكى:

تبلور الأنواع المثالية عناصر افتراضية من الأمثلة المبنية على التجربة الحسية، وهى بطبيعتها أطر ساكنة. لكن المشروع الرباعى يمكن استخدامه لافتراض ظروف تتنقل فى ظلها علاقات التبادل من نوع إلى آخر أو إلى أماكن مختلفة على بعد معين. فعلى سبيل المثال يمكن إعادة صياغة عمل زيلِزَر Zelizer (1985) عن التاريخ الاجتماعى لتأمين الحياة للأطفال بشكل أثر عمومية بالقول: "حين يعاد تأطير قيمة سلعة مادية على أنها سلعة أخلاقية، فستتوقف عن كونها خاضعة للتبادل المبنى على السعر، " أو "ستتحول العلاقة بين الشركات من علاقات مبنية على الأسعار إلى علاقات ارتباطية عندما تصبح إحدى الصناعات أكثر تركيزًا بصورة متزايدة" (Pfeffer & Salancik, 1978).

وقد يكون أيضًا من الممكن تخمين الطبيعة السببية لتغير النظام. فعلى سبيل المثال، قد تتولد الثقة من التبادلات المتكررة، فالتبادل المتكرر قد يخلق الثقة، والتبادل فى السوق يمكن أن يتحول الى تبادل ارتباطى (Zucker, 1986). وعلى العكس من ذلك، حدثت تجزئة النظام اليابانى المسمى كيرتسو Keiretsu، وهو مثال على التبادل الارتباطى، إلى تبادل سوقى مبنى على السعر فى الحالات التى قبلت فيها شركات السيارات اليابانية رأسمال غربى. أما تويوتا التى هى مملوكة من قبل أطراف يابانية بالكامل، فهى تتبع إستراتيجية تقوية علاقاتها التقليدية وفق نظام كيرتسو.

كذلك من الممكن تحديد الظروف التى نجح فيها الناشطون المهيمنون فى إحداث تحولات فى طبيعة التبادل. ويصف داير ونبيوكا Dyer & Nobeoka (2000) كيف أوجدت تويوتا شبكات للمشاركة فى المعرفة وأدَارَت تلك الشبكات فى اليابان ثم فى وقت لاحق فى الولايات المتحدة، ويوضحان كيف كونت تويوتا هوية شبكية قوية، مع قواعد للاشتراك فيها تحفز الأعضاء على المشاركة فى المعرفة المهمة ومنع المتطفلين. وأدخلت تويوتا فى شبكتها القوية روابط مع الولايات المتحدة من خلال تشجيع مبادئ المشاركة المتبادلة فى المعرفة والمعونة الاستشارية. ويشير تشكّل الثقة بصورة خاصة إلى التحول من الانغراس السطحى على الانغراس العميق، حيث العلاقات الاجتماعية تخصيصية وينتظم التبادل من خلال قواعد المعاملة بالمثل.

التحليل المتعدد المستويات:

من المفترض أن يعمل النموذج فى وحدات تحليل متعددة. فهو يدعم التنظير حول علاقات التبادل على مستوى هوية النشطاء وأدوارهم ومعانيهم وأفعالهم، وعلى مستوى العناصر المؤسسية، مثل بُنَى المراقبة وأنماط التنظيم. على سبيل المثال، **تفيد ميادين التبادل الجديدة من الأرصدة المتوافرة لدى النشطاء من الموارد والمعرفة والخبرات التنظيمية، ولا يتم بناؤها من جديد** (Westney, 1987; Romanelli, 1991) ونفترض فى هذه الدراسة أن كلاً من النشطاء

الأفراد والمؤسسات يشغلون كل مجال من مجالات التبادل، إلا أن ذلك يمكن أن يكون موضع بحث وتعديل.

التحليل المقارن:

يوفر النموذج قاعدة يمكن منها مقارنة مثالين من أنظمة التبادل مبنيين على التجربة الحسية، وإضافة إلى ذلك توليد تفسير سببى للفروق بين الحالات (Ragin, 1987; Smelser, 1973). وعلى سبيل المثال **هناك احتمال أكبر فى أن تدخل الشركات الصغيرة ذات الموارد غير الكافية فى التبادل التحالفى من الشركات الأكبر العاملة فى المجال نفسه** (Powell, Koput, & Smith Doerr, 1966). أو **هناك احتمال أكبر فى أن تنظم الجمعيات غير الغربية التى ليست لديها تقاليد النزعة الفردية حليات تبادل ارتباطية أو مجتمعية من الجمعيات الأنجلو - أمريكية** (Biggart & Gulltén, 1999)، أو **تدخل الشركات ذات القاعدة المعرفية فى تبادلات ذات تعقيد معرفى أكبر مما تدخله الشركات فى الصناعات القائمة على المواد، لذلك فهناك احتمال أكبر فى أن تدخل تبادلاً ترابطيًا** (Cohen & Fields, 1999).

خذ بعين الاعتبار الافتقار إلى التقارب فى حكم الشركات. لقد أشار البعض إلى أن العولمة يجب أن تؤدى إلى تبنى مجموعة مشتركة من الممارسات لكن الأدلة المبنية على التجربة الحسية تشير إلى أن التنوع لا يزال قائمًا. ويمكن تفسير هذه التنوعات من خلال فحص طبيعة العلاقات الاجتماعية ومنطقيات العمل التى تعطى شكلاً للتبادل فى مواطن مختلفة. ومثال على ذلك أن الرجوع إلى نظامى التبادل الترابطى والمجتمعى يفسر اكتشاف أن البنوك اليابانية دعمت الشركات المكافحة التى كانت ترتبط معها بعلاقات قوية فى أوقات الأزمات المالية (Morck & Nakamura, 1999). وفى وقت أقرب عهدًا، أشار خانا وروجان وباليبو Khanne, Rogan and Palepu (2002) إلى بعض الأدلة على تقارب من الناحية القانونية، رغم أنه لا يلبى المعايير الأمريكية، ولكن عمليًا عدم وجود أدلة على تماثل فعلى فى حكم الشركات. ويستنتج هؤلاء الكتّاب إما أن

الاختلافات فى الأنظمة القومية تؤدى إلى بنى حكم مختلفة اختلافًا مناسبًا أو أن تأثيرات العولمة ليست قوية إلى حد يتغلب على التأثيرات المحلية.

ووفر نظامنا فى التصنيف النوعى إطارًا لتفسير تأثير منطقيات العمل المتنافسة. وفى دراسة حديثة مثيرة للاهتمام، نظر جيدايلوفتش وشابيرو Ged-ajlovic & Shopiro (2002) فى تأثير العوامل الاقتصادية والاجتماعية فى أداء الشركات فى اليابان. ويظهر الباحثان أن ربحية الشركة فى اليابان تتأثر بكل من الحوافز الاقتصادية (كما فى نظرية الوكالة the agency theory الاقتصادية) والسياق الاجتماعى (تأثيرات إعادة التوزيع الناجمة عن العلاقات التجارية اليابانية). وتظهر النتائج التى توصلوا إليها أن تأثيرات إعادة التوزيع فى اليابان أقوى من تأثيرات الوكالة. ويدعم بحثهما نتائج توصل إليها آخرون (Lincoln, Gerlach, and Ahmadjian, 1996; Morck & Nakamara,1999) من أن الشركات اليابانية تدعم الشركات الأخرى التى تربطها بها روابط قوية، لكنه يتوسع أكثر فى إشارته إلى أن قواعد المساعدة المتبادلة (Dore, 1983)، وتخفيض المخاطرة (Nakatani, 1984)، تمتد إلى أبعد من الشبكات الرسمية إلى نظام المشاريع التجارية اليابانى الأوسع (Gedajlovic & Shopiro, 2002: 573). وهو ما يعكس أهمية اللجوء إلى أنظمة مختلفة من التبادل فى استكشاف التنظيم والأداء الاقتصاديين.

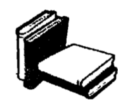
ونحن نعتقد أن هناك طريقتين على الأقل يمكن فيها لهذا التصنيف النوعى معالجة الاهتمامات المعاصرة بتنظيم السوق وديناميكيته. فهو أولاً يوفر مخرجًا من المناظرات حول العناصر التى يتشكل منها السوق والعقلانية فعلاً. فبدلاً من افتراض أن علماء الاقتصاد "محقون" فى أن الأسواق تتألف من ناشطين مستقلين وباحثين عن السعر (Stigler, 1968)، أو أن من "الواضح" أن مواطن التبادل القابلة للاستمرار تشكل عالمًا اجتماعيًا قواعد المشاركة فيه تصيغ السعر (Baker, 1989)، أو أن أفضل وصف للأسواق هى أنها شبكات (Smith, 1989)، يقود هذا التصنيف النوعى إلى طرح السؤال التالى: فى ظل أى ظروف يصح كل من هذه الافتراضات؟ فى أى الحالات تؤثر العقلانية الجوهرية – وليس

العقلانية الذريعية فقط - فى النشاط الاقتصادى؟ إن لكل من هذين المنظورين أفكارًا ثاقبة ثمينة، ولكن لا يستطيع أى منها بمفرده مساعدتنا فى فهم تنوع مواطن التبادل ومنطقياتها المختلفة.

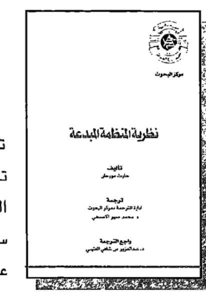
ثانيًا يعطينا تصنيفنا النوعى مدخلاً نظريًا إلى بعض أكثر القضايا الاقتصادية والاجتماعية المعاصرة إثارة للاهتمام. فعلى سبيل المثال، كانت المناقشات الدائرة فى صندوق النقد الدولى حول إعادة هيكلة النظم الاقتصادية الآسيوية تتناول إلى حد كبير صحة نظام السوق فى مقابل الأنظمة الترابطية والمجتمعية فى أمكنتها. وصعوبة إعطاء طبيعة سوقية لأنظمة الرعاية الصحية فى الولايات المتحدة هى - بطرق مهمة - انعكاس لمقاومة الأطباء للانتقال من نظام ترابطى أخلاقى، حيث يتحكم المهنيون فيه بالرعاية وفق معايير غير سعرية إلى وضع توجهه الأسعار. وتوضح الفضائح الأخيرة التى أحاطت بمعايير المساءلة تحدى تنظيم أمريكا موحدة بعد أن لقيت التشجيع على اعتبار نفسها تعمل فى نظام أسعار مبنى على الربح الفردى والمصلحة الذاتية والتنظيم الذاتى.

إن تصنيف الأنواع وتحليلها يوفران منطلقًا مفيدًا لتطوير خطط مفاهيمية وفرضيات ونظريات وأفكار ثاقبة حول العلاقة بين البنية الاجتماعية والنشاط الاقتصادى. ولا يوحى التصنيف إلى أنواع بحد ذاتها بالظروف التى قد يظهر فيها كل من هذه الأنظمة، ولكنه يفتح هذا المجال من الاستفسار. ومع ذلك، فهو يقودنا إلى رؤية أن لكل من علماء الاقتصاد والتركيبيين والبنيويين الاجتماعيين مساهمة فى فهم علاقات التبادل والتنظيم الاقتصادى، وقد يكون جميعهم على حق.

من الإصدارات الجديدة للمعهد



كتاب



نظرية المنظمة المبدعة

تـــألـــيـــف: جارث مورجان

تـرجـــمـــة: د. محمد منير الأصبحي

الـنـاشـــــر: معهد الإدارة العامة

سنة النشـــر: ١٤٢٦هـ

عـدد الصـفـحات: ٥٥٨ صفحة

يطلق جارث مورجان على كتابه هذا اسم كتاب موارد لأنه يحتوي على عدد من الأفكار والمقالات والقصص والحالات والمعلومات والتمارين التى يعرضها لمدرسى الإدارة والمنظمات ودارسيها لتكون ذخيرة يستخدمون منها ما يرون أنه يُعينهم فى عملهم. ويقول مورجان إن هذه الموارد ستساعد القارئ على فهم طبيعة المنظمات الحديثة وأدائها لعملها.

كما أن هذا الكتاب مصمم حسب قول المؤلف ليكون مكملاً لكتابه صور التنظيم الذى طوَّر فكرة أن على المديرين والمهنيين الفعالين أن يفهموا الوجوه الكثيرة للمواقع التى يحاولون تنظيمها أو إدارتها، وهى وجوه غالبًا ما تبدو متناقضة، وأن يصيغوا أفعالاً مناسبة لتلك المواقع.

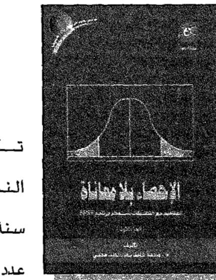
ويرى مورجان أن المواد فى كتاب نظرية المنظمة المبدعة هى نقطة انطلاق لاكتساب هذا النوع من الرؤية الثاقبة. فهى توفر طرقًا مسلية لتوسعة القدرة على الرؤية الصحيحة وتطوير مداخل مبدعة لكيفية تفسير القارئ للعالم من حوله، وتعرض زوايا تنظيم مختلفة، تتيح رؤية وجوه متعددة من الأداء التنظيمى، وتدعو القارئ إلى حل الروابط بين هذه الوجوه. ولتطوير هذه المهارة يعرض الكتاب حالات وتجارب، يصور كل منها موقفًا يقبل تفسيرات متعددة. والقارئ مدعو إلى "قراءة" الظروف المعروضة وتقديرها لاكتساب فهم كامل، لتحديد ما هى الأفعال التى ستكون مناسبة أكثر من غيرها عند وجود مشكلات.

والكتاب مصمم للاستعمال فى المقررات التى تتناول إدارة المنظمات والتى يقوم المدرس فيها بتنسيق وتسهيل اختيار المواد واستخدامها. وهو حصيلة سنوات من تدريس التنظيم والإدارة، ويستعرض فى جوهره المواد والحالات التى تبين أنها تساعد فى تطوير مهارات التحليل التنظيمى والتى يؤمل أن تكون ذات فائدة للقراء.

من الإصـدارات الجديدة للمعهد



كـــتـــاب



الإحصاء بلا معاناة

تـــألـــيـــف: د. محمد شامل بهاء الدين

النـاشـــــر: معهد الإدارة العامة

سنة النشــر: ١٤٢٦هـ

عدد الصفحات: ٨٤٨ صفحة

يستهدف هذا الكتاب تقديم علم الإحصاء لغير المختصين بسهولة ويسر، وذلك من خلال عرض المبادئ الإحصائية وأساليب التحليل بدون الخوض فى المعادلات الرياضية، بلغة واضحة يفهمها القارئ والباحث العاديين.

ويعد هذا الكتاب البنية الأساسية المطلوبة لانتفاع الباحثين غير المختصين من علم الإحصاء، ويوضح أهمية الإحصاء واستخداماته فى العلوم المختلفة وخاصة العلوم الاجتماعية، وذلك من خلال عرض شامل للعلم ووظائفه، كما يحوى عددًا كبيرًا من الأساليب الإحصائية التى يظهر بعضها لأول مرة بالمراجع العربية.

ويتناول هذا الكتاب عددًا من الفصول التى تناقش موضوعين أساسيين أولهما المفاهيم الإحصائية الأساسية وثانيهما كيفية استخدام الحاسب الآلى فى حساب هذه المفاهيم عن طريق البرنامج الإحصائى المعروف **SPSS** دون الفصل بينهما؛ فقد تم تقديم مفهوم الأسلوب الإحصائى أولاً من حيث تعريفه وتصنيفه (تبعًا لمستوى قياس المتغيرات) وكيفية استخدامه، ثم عرض طريق حساب ذلك المفهوم من خلال برنامج **SPPS** مع عرض مثال من بيانات واقعية وتقديم شرح وافٍ مدعم بالصور للخطوات التى تتبع أثناء استخدام البرنامج لحساب ذلك المفهوم، ثم عرض النتائج المستخلصة، وأخيرًا توضيح كيفية تفسير هذه النتائج باعتبارها نموذجًا للباحثين الذين يستخدمون تلك البرنامج لتحليل بياناتهم.

قسيمة اشتراك

يرجى اعتماد اشتراكي في الدورية لمدة :

☐ سنة واحدة ☐ سنتين ☐ ثلاث سنوات ☐ خمس سنوات

الاسم: ....

المهنة / الوظيفة: ....

العنوان: .... هاتف: ....

مرفق شيك مصدق بمبلغ (..............................) مقبول الدفع لمعهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية، وهو يمثل القيمة عن مدة الاشتراك.

التاريخ: / / التوقيع: ....

تعاد هذه القسيمة إلى:

الإدارة العامة للطباعة والنشر، معهد الإدارة العامة - الرياض ١١١٤١ المملكة العربية السعودية

ملاحظة: في حالة تغيير العنوان يرجى الإخطار بالعنوان الجديد.

PUBLIC ADMINISTRATION

Subscription Form

I would like to subscribe to your journal for:

☐ one year ☐ two years ☐ three years ☐ five years

Name: ....

Organization: ....

Address: ....

Please find a bank draft for $.............................., payable to the IPA, Riyadh, Saudi Arabia, in payment for this subscription.

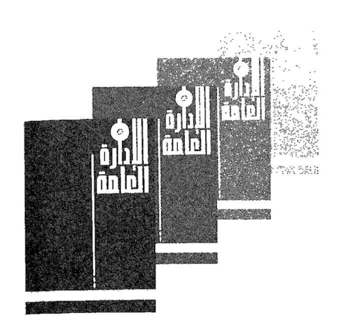
City .... State .... Zipcode: .... Telephone: ....

Date: ..../............../ 20 .... Signature: ....

Order Address: Institute of Public Administration, General Department of Printing and Publishing
Riyadh 11141 Saudi Arabia
Please notify if postal address changes.



مركز البحوث



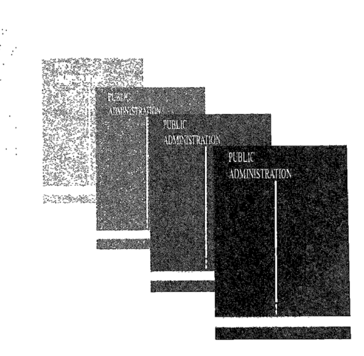
دورية علمية متخصصة ومحكمة

يصدرها كل ثلاثة أشهر معهد الإدارة العامة

الرياض - المملكة العربية السعودية



Research Center



A professional Quarterly journal
published by
the Institute of Public Administration
Riyadh, Saudi Arabia

- **ثمن العـــدد:**

- فـى الـمملكة العربيـة السعوديـة وبقيـة الـدول العربيـة الأخرى: ١٠ ريالات أو ما يعادلها بالدولار.
- خارج البلاد العربية: ٤ دولارات.

- **الاشتـراكـات السـنوية:**

الاشـتـراكات	لمـدة سـنـة	لمـدة سنتين	لمدة ثلاث سنـوات	لمدة خمس سنـوات
❖ الأفـراد:				
- فى المملكة العربية السعودية.	٤٠ ريالاً	٧٠ ريالاً	١٠٠ ريال	١٥٠ ريالاً
- فى البـلاد العـربيـة بالريال أو ما يعادله بالدولار.	٤٥ ريالاً	٨٠ ريالاً	١١٥ ريالاً	١٨٠ ريالاً
- فى البلاد الأخـرى.	١٦ دولارًا	٣٠ دولارًا	٤٤ دولارًا	٧٠ دولارًا
❖ المؤسسات:				
- فى المملكة العربية السعودية.	٨٠ ريالاً	١٥٠ ريالاً	٢٢٠ ريالاً	٣٥٠ ريالاً
- فى البلاد الأخـرى.	٢٨ دولارًا	٥٠ دولارًا	٧٤ دولارًا	١٠٠ دولار

توجه المراسـلات المتعلقة بالاشتراك فى الدورية إلى العنوان التالى:

الإدارة العامة للطباعة والنشر، معهد الإدارة العامة - الرياض ١١١٤١، المملكة العربية السعودية
مدير عام الإدارة العامة للطباعة والنشر - هاتف: ٤٧٧٨٩٤٠
إدارة النشر - هاتف: ٤٧٤٥٢٨٦ أو ٤٧٤٥٤٥٦ - فاكس: ٤٧٤٥٥٤٢
E-Mail : publish@ipa.edu.sa

Research, studies and articles published in the Journal express the opinion of their authors and do not necessarily express the opinion of the Institute of Public Administration .

• Price Per Issue :

- Saudi Arabia and other Arab countries (10) Saudi Riyals or equivalent in U. S. Dollars .
- Other countries (4) U. S. Dollars .

• Subscriptions :

Subscription	One Year	Two Years	Three Years	Five Years
*** Individuals :**				
- Saudi Arabia	40 Riyals	70 Riyals	100 Riyals	150 Riyals
- Arab countries (or equivalent in U. S. Dollars) .	45 Riyals	80 Riyals	115 Riyals	180 Riyals
- Other countries	16 U. S. Dollars	30 U. S. Dollars	40 U. S. Dollars	70 U. S. Dollars
*** Institutions :**				
- Saudi Arabia	80 Riyals	150 Riyals	220 Riyals	350 Riyals
- Other countries	28 U. S. Dollars	50 U. S. Dollars	74 U. S. Dollars	100 U. S. Dollars

* Correspondence for subscription should be addressed to :
General Department for Printing and Publishing
P. O. Box 205, Riyadh 11141, Saudi Arabia.
* Publication Department Tel. : 4745456 - 4745286 - Fax : 4745542
E-Mail : publish@ipa.edu.sa

Abstract

Measuring the Quality of the Bank Services Provided by National Commercial Banks Operating in Qatar: A Field Study.

Thamer M. Maharma

The main purpose of this study is to measure the quality of the bank services provided by national commercial banks operating in Qatar by using SERTVPERF approach. A Random simple sample of 250 customers was used to achieve the objectives of the field study. 173 Questionnaires were collected and analyzed by using SPSS. The results of the study indicate that the level of the quality of the bank services provided by national commercial banks operating in Qatar was high. Also findings show that there were significant relationships between the quality of the bank services in general and all dimensions of quality: tangibility, responsiveness, reliability, assurance and empathy. Also findings show that there were no significant relationships between the evaluation of the quality of the bank services in general and nationality of the customer and the length of the customers experience with banks.

The study recommended that management in the national commercial banks operating in Qatar must adopt an effective program to improve the level of quality of the services they provided.

Abstract

Crime of Exploitation of Influence in Comparative Law and under the Kingdom of Saudi Arabia Legal System.

Dr. Madani Abdelrahman Tajuldin

This study is mainly concerned with clarification of the legal elements and ingredients of the crime of exploitation of influence and its prescribed punishment in comparative law and under the criminal law of the kingdom of Saudi Arabia.

The study explores the concept of exploitation of influence in criminal jurisprudence and under the Islamic law. Furthermore, it highlights the established legal distinctions between the crime of exploitation of influence and other similar crimes affecting the performance of official duty.

The study concludes that statutory prohibition should not be confined to misuse of influence to gain personal interests from pulic bodies, but it is necssary to extend prohibition to include illegal influence upon commercial and pricate corporations in order to prevent its harmful effects to public interests.

Abstract

Saudization jobs in the commercial sector of the Kingdom of Saudi Arabia

Dr. Nabih Abdulrahman Aljaber
Qassim University

This study seeks to identify factors which could plausibly have led to the Saudization of jobs in the commercial sector in the Kingdom of Saudi Arabia. The objective of the study is two- fold:

1. To survey the Saudi Labor Market in the Commercial Sector, and to find out jobs which the foreign workers perform, and.
2. To estimate the available employment opportunities for Saudi people in the commercial sector.

The study conducted a survey of workplaces in the commercial sector, and found out that one of the challenges facing Saudi Arabia in foreign workers replacement, that has relative advantage in labor wage and marginal productivity. The demand for foreign workers in Saudi Arabia has been steadily increased since 1971. This led to an unemployment at levels previously unknown in the past 35 years.

The study concluded that Saudi employers made the choice of optimal labor according to the cost of that labor and marginal productivity return. This led or caused unfair competition to Saudi workers and made them suffer form unemployment. The study recommends rationing restrictions of imported labor force. It also recommend concentration on small businesses in the regions that have location quotient more than unity. The study also snggests remediation and the training of Saudi workers to replace them instead the foreign workers.

CONTENTS	Page

- Saudization jobs in the commercial sector of the Kingdom of Saudi Arabia

  Dr. Nabih Abdulrahman Aljaber **397**

- Crime of Exploitation of Influence in Comparative Law and under the Kingdom of Saudi Arabia Legal System

  Dr. Madani Abdelrahman Tajuldin **449**

- Measuring the Quality of the Bank Services Provided by National Commercial Banks Operating in Qatar: A Field Study

  Thamer M. Maharma **509**

- Systems of Exchange

  Nicole Woolsey Biggert

  Rick Delbridge

  Translated by:

  Dr. Khaleel Abd Al-Rahman Alyan

  Dr. Fahd Khalaf Al- Badi

  Revised by:

  Dr. M. Muneer Asbahi **551**

PUBLIC ADMINISTRATION

- Volume Fifty Four
- Issue Number 3

*** Correspondence:**

Correspondence for editing should be addressed to:
Editor of Public Administration, Institute of Public Administration,
P. O. Box 205, Riyadh, Saudi Arabia.
Fax: 4792136

بسم الله الرحمن الرحيم

PUBLIC ADMINISTRATION

A Professional Quarterly Journal
published by
the Institute of Public Administration,
Riyadh, Saudi Arabia

CONTENTS :

- Saudization jobs in the commercial sector of the Kingdom of Saudi Arabia
  Dr. Nabih Abdulrahman Aljaber

- Crime of Exploitation of Influence in Comparative Law and under the Kingdom of Saudi Arabia Legal System
  Dr. Madani Abdelrahman Tajuldin

- Measuring the Quality of the Bank Services Provided by National Commercial Banks Operating in Qatar: A Field Study
  Thamer M. Maharma

- Systems of Exchange
  Nicole Woolsey Biggert
  Rick Delbridge
  Translated by:
  Dr. Khaleel Abd Al-Rahman Alyan
  Dr. Fahd Khalaf Al- Badi
  Revised by:
  Dr. M. Muneer Asbahi

ISSN : 0256 - 9035
©I. P. A. 0137 / 14

• Volume Fifty Four • Number 3 • Rajab 1426 • AUG. 2005

PUBLIC ADMINISTRATION

A Professional Quarterly Journal
published by
the Institute of Public Administration,
Riyadh, Saudi Arabia

CONTENTS :

- **Saudization jobs in the commercial sector of the Kingdom of Saudi Arabia**
  Dr. Nabih Abdulrahman Aljaber

- **Crime of Exploitation of Influence in Comparative Law and under the Kingdom of Saudi Arabia Legal System**
  Dr. Madani Abdelrahman Tajuldin

- **Measuring the Quality of the Bank Services Provided by National Commercial Banks Operating in Qatar: A Field Study**
  Thamer M. Maharma

- **Systems of Exchange**
  Nicole Woolsey Biggert
  Rick Delbridge
  Translated by:
  Dr. Khaleel Abd Al-Rahman Alyan
  Dr. Fahd Khalaf Al- Badi
  Revised by:
  Dr. M. Muneer Asbahi

● **Volume Fifty Four** ● **Number 3** ● **Rajab 1426** ● **AUG. 2005**

ص.ب. ٢٠٥ – الرياض ١١١٤١

تم التصميم والإخراج الفني والطباعة في الإدارة العامة للطباعة والنشر بمعهد الإدارة العامة ١٤٢٦هـ